



UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
MAGISTER EN INTERVENCION SOCIO JURÍDICA EN FAMILIA



Universidad
Andrés Bello®

UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
MAGÍSTER INTERVENCIÓN SOCIO-JURÍDICA EN FAMILIA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL:

***CAPACITACION DE LAS MUJERES EN TEMÁTICAS SOCIALES Y JURÍDICAS
SOBRE VULNERACIONES HACIA LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA. CENTRO
DE ACCIÓN SOCIAL MADRE TUTORA DE SAN CARLOS, CHILE.***

Tesis para optar al título del Magíster Intervención Socio- Jurídica en Familia.

Autora:

Verónica Andrea Villarroel Hernández

Profesor guía: Dra. M. Belén Morata García de la Puerta

Santiago de Chile, 2018

***“Dime y olvidaré,
Muéstrame y podría recordar,
Involúcrame y entenderé”
Proverbio chino.***

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por ser parte de este proceso de crecimiento profesional, quienes por su comprensión e incentivo de una u otra forma, de acuerdo a sus edades, contribuyeron a sacar adelante esta decisión que hoy se ve materializada, debiendo para ello sacrificar horas de juego y recreación.

Verónica Villarroel Hernández

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	7
PARTE 1: DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
2. PREGUNTAS DIRECTRICES	15
3. OBJETIVOS	16
a. TABLA N°1: Matriz preguntas de investigación	17
4. EL DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO	20
a. MARCO REFERENCIAL	20
i. Diagnóstico Participativo	20
ii. Contextualización de las políticas públicas	22
iii. Programa Residencia Familiar Estudiantil:	23
iv. Realidad Local	25
v. Creación del Centro de Acción Social Madre tutora de San Carlos:	26
vi. Conceptos Claves	27
5. MARCO METODOLOGICO	37
a. TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION	39
b. SUJETO TIPO Y PROCESO CONVOCATORIA	42
c. TECNICAS DE ANALISIS DE DATOS	43
e. PROCEDIMIENTOS	44
6. RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO	48
7. SOCIALIZACION DEL DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO: VALIDACION DE DATOS Y PROPUESTAS DE TEMATICAS A TRABAJAR	56
8. CONCLUSIONES GENERALES	57
9. FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACION	61

PARTE 2. FORMULACION DEL PROYECTO DE INTERVENCION

1.	FORMULACIÓN DEL PROYECTO: ETAPAS DE INTERVENCION	
a.	PRIMERA ETAPA: Identificación del Problema	63
b.	SEGUNDA ETAPA: Metas	65
c.	TERCERA ETAPA: Objetivos	65
d.	CUARTA ETAPA: Población Beneficiaria	66
e.	QUINTA ETAPA: Definición de actividades	67
f.	SEXTA ETAPA: Cronograma	69
g.	SEPTIMA ETAPA: Presupuesto del proyecto	70
h.	OCTAVA ETAPA: Ficha de presentación del proyecto	72
2.	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	75
3.	CUADRO RESUMEN	79
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	83
	ANEXOS	
1.	REGISTRO FOTOGRAFICO	87

RESUMEN

El presente proyecto de intervención social “Capacitación de las mujeres en temáticas sociales y jurídicas sobre vulneración hacia la infancia y adolescencia: Centro de acción social madre tutora de San Carlos,” consta de dos etapas; la primera de un diagnóstico participativo que ha servido de base para la realización de una intervención específica y acorde a los requerimientos de las beneficiarias y la segunda de la formulación y ejecución del proyecto social.

Con respecto a la primera parte, el diagnóstico participativo tiene como propósito *“Identificar las necesidades de formación en temáticas sociales y jurídicas que requieren aprender las mujeres del centro de acción social, madre tutora de San Carlos, para enfrentar y/o detectar situaciones de vulneración en los menores pertenecientes al programa Residencia Familiar Estudiantil Junaeb y que están bajo su cuidado en época escolar”* debido a que se maneja información previa de que ellas detectan situaciones de vulneración, pero no la están abordando de la manera adecuada como una manera de anticiparse a la agudización de la misma.

El diagnóstico participativo se enmarca en un enfoque cualitativo, siendo un estudio descriptivo, cuya población beneficiaria es intencionada, pues está constituida por 15 mujeres que pertenecen al Centro de Acción Social, madre tutora de San Carlos.

El documento contiene el análisis de un proceso de lectura que permitió construir algunas categorías para facilitar la recopilación de información relevante desde el discurso de las propias participantes, a través de un proceso discusión grupal abordando los siguientes temas; situaciones de vulneración, estrategias de detección, estrategias de abordaje, competencias sociales y conocimientos jurídicos.

Posteriormente, se da cuenta de las principales conclusiones que apuntan a destacar los aspectos necesarios de trabajar y/o reforzar con las madres tutoras, y para ello se realizó una validación de datos con la propia comunidad,

determinando de esta manera las temáticas que se abordarán en la etapa posterior, a través de la implementación de un proyecto social.

Con respecto a la segunda etapa; formulación y ejecución del proyecto de intervención social, busca fortalecer a las madres tutoras de competencias sociales y conocimientos jurídicos en materia de infancia y adolescencia que les permita identificar situaciones de vulneración no constitutivas de delito, contribuyendo así al mejoramiento de sus estrategias de detección y abordaje.

Dicho proyecto se ejecutará durante desde el mes de agosto a noviembre de 2018.

El documento de tesis contiene también una propuesta de monitoreo (o evaluación de proceso) y una evaluación final, una vez concluido el proyecto. Con el primero, se ha pretendido verificar constantes para comprobar que la implementación del proyecto avanza como se planificó, mientras que con la evaluación final se ha querido comprobar el cumplimiento de los objetivos y el resultado del proyecto.

PALABRAS CLAVES: Diagnóstico Participativo, Vulneración, competencias sociales, conocimientos jurídicos, estrategias de detección y abordaje, proyecto social.

PARTE 1: DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las necesidades de formación en temáticas sociales y jurídicas que requieren aprender las mujeres del centro de acción social, madre tutora de San Carlos, que les permita mejorar las estrategias de detección y abordaje de las situaciones de vulneración en los menores pertenecientes al programa Residencia Familiar Estudiantil Junaeb?

JUSTIFICACION

Según el informe del Consejo Nacional de la Infancia (2015), en Chile el número de niños, niñas y adolescentes se aproxima a los 4,5 millones de personas, cifra que equivale a un 25,6% del total de la población del país.

En tanto, en la encuesta de victimización de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública¹, el 75% declara haber sido víctima de violencia o maltrato en su hogar, en una muestra de 6.050 niños de sexto básico a cuarto medio.

Lo anterior, se complementa con las estadísticas que maneja dicha subsecretaría², señalando que durante el año 2017 se efectuaron 6.669 denuncias por Abusos sexuales y otros delitos sexuales donde 4.251 de ellas las víctimas fueron menores de 17 años. Mientras que a junio de 2018 van 991 denuncias de un total de 1.622.

En relación a denuncias por violencias intrafamiliar, durante el año 2017 de un total de 113.529 denuncias realizadas 7.178 correspondieron a víctimas menores de 17 años y a junio del 2018 van 1.717 de un total de 27.845.

¹ Subsecretaría de Prevención del Delito, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2018). Recuperado el 17 de junio de 2018 de <http://cead.spd.gov.cl/centro-de-buenas-practicas/>

² Idem. Obtenido de <http://cead.spd.gov.cl/estudios-y-encuestas/>

Lo anterior no está ajeno en la comuna de San Carlos, Región del Bío Bío³, lugar donde se ejecutará el diagnóstico participativo, pues continuando con las estadísticas de la Subsecretaría de Prevención del Delito señala que las denuncias efectuadas por delitos de violencia intrafamiliar donde los menores han sido víctimas son de 16 durante el año 2017 y 2 casos van a junio de 2018.

En relación a casos denunciados por abusos sexuales y otros delitos sexuales contra menores de 17 años el año 2017 se efectuaron 13 denuncias, mientras que al primer trimestre del 2018 van 2 casos.

Asimismo, 36 menores han sufrido de delitos leves durante el año 2017, mientras que al 2018 van 4 denuncias.

Con respecto a los delitos con lesiones menos graves, graves o gravísimas 2 menores fueron víctimas durante el año 2017, y de lo que va del año 2018 no se han efectuado denuncias.

Otro dato importante, es el proporcionado por la Oficina de Protección de los Derechos de la Infancia (OPD)⁴, de la comuna de San Carlos, quienes atienden casos de baja complejidad, señalando que durante el año 2017 atendieron 215 casos de vulneración de derechos, de los que 138 corresponden a usuarios que viven en el sector urbano y 77 en la localidad rural.

Los casos relacionados con vulneraciones de derechos son de carácter leve, siendo las causales de ingreso; 6% conducta disruptiva, 1% explotación infantil, 7% deserción escolar, 12% indemnidad sexual, 39% negligencia, 17% testigo de violencia intrafamiliar y 18% por violencia intrafamiliar.

Sin lugar a duda, llama la atención el bajo número de atención que brindó la OPD en la comuna de San Carlos, considerando que por convenio tienen una capacidad para atender al 8% de su población, es decir a 3.100 niños, niñas y adolescentes.

³ A partir del 05 de septiembre de 2018 será parte de la Región de Ñuble.

⁴ OPD (2017). Documento de Estadística, S/F.

Lo anterior, se contrasta con que en nuestro país las políticas públicas en materia de infancia apuntan a darle prioridad a la protección especializada, mientras que la línea sobre prevención ha quedado más atrás, generando así actuar sobre la problemática en vez de haber evitado que más niños sean objeto de situaciones de violencia, maltrato o vulneraciones.

Según señala el Ministerio de Salud (2013: p20) *“en el largo plazo, el haber sufrido maltrato físico incrementa el riesgo de conductas violentas, comportamientos antisociales e intentos de suicidio, desórdenes depresivos y consumo problemático de alcohol”*, los que a su vez pueden provocar desajustes en la vida familiar, laboral y desenvolvimiento en la sociedad.

Es aquí donde las mujeres que integran el Centro de Acción Social, madre tutora de San Carlos⁵ cumplen un rol fundamental en la vida de los beneficiarios del programa Residencia Familiar Estudiantil,⁶ pues no sólo les proporcionan alojamiento y alimentación, sino que además tienen la responsabilidad ética y moral con los estudiantes que reciben en sus hogares y el deber de preocuparse y ocuparse de ellos durante la época escolar, abriendo las puertas e intimidad de su hogar incorporándolos como uno más dentro del grupo familiar, entregándoles además formación ética, moral y educación en comportamientos sociales y hábitos de higiene, así como también atienden las necesidades emocionales del estudiante.

⁵ Compuesto por 15 mujeres de las que cada una tiene a su cargo 3 estudiantes que cursan entre primero a cuarto enseñanza media. Están constituidas desde el 27 de octubre de 2009 bajo la ley N° 19.418 y la ley N°19.483 que crea las organizaciones territoriales y funcionales, ello tras ser parte fundamental en la implementación del programa Residencia Familiar Estudiantil ejecutado por la I. Municipalidad de San Carlos y con la finalidad de generar actividades extras a las contempladas en el programa, permitiéndoles de esta manera postular a proyectos y recursos en beneficio de los estudiantes.

⁶ Los beneficiarios del programa Residencia Familiar Estudiantil viven en sectores rurales de la comuna de San Carlos y dado a que no existe disponibilidad de oferta educacional en dicho lugar, son ubicados en casa de familias residentes en la zona urbana y cercana a los colegios donde se encuentran matriculados.

Lo anterior, les permite obtener información relevante de situaciones de vulneración. Sin embargo, se tiene un conocimiento previo, ya que en conversaciones que sostiene la investigadora con algunas de las integrantes del grupo⁷ cuentan situaciones de desprotección vividas por los menores, pero éstas no realizan las denuncias o derivaciones correspondientes.

Por lo tanto, es importante realizar un diagnóstico participativo, ya que éste es *“un espacio de intercambio de información, de articulación y de negociación, un ámbito para el aprendizaje social de todos los participantes y un espacio de oportunidad para el protagonismo de los actores sociales que luego serán involucrados en los proyectos”* (Nirenberg, 2006: p.44)⁸, permitiendo así ahondar en los conocimientos que las mujeres poseen en la temática de vulneración y analizar la forma en que están abordando dicha situación, identificar los motivos que las conllevan a no realizar las denuncias y/o abordar de la manera adecuada las situaciones de vulneraciones detectadas, desde su propio discurso, conocer las necesidades de formación en temáticas sociales y jurídicas que requieren aprender para enfrentarlas, haciendo que la derivación sea oportuna y en el lugar correcto para facilitar el procedimiento de las instituciones respectivas.

Lo anterior, permite tener la base para la realización del proyecto de intervención social que se implementará posteriormente, siendo esta una oportunidad para aprender, reconocer, y corregir, si fuese necesario, las acciones que están realizando para enfrentar las situaciones de vulneración que sufren los niños, niñas y adolescentes del programa Residencia Familiar Estudiantil, lo que sin duda contribuirá a prevenir y/o detener situaciones más graves, pues en la medida que ellas reconozcan cuando están frente a vulneraciones y teniendo claridad en los criterios para saber cuándo y cómo intervenir y posean además conocimientos sobre la red de infancia, el sistema jurídico y los procedimientos

⁷Existe un vínculo entre la investigadora y el grupo Acción Social, madre tutora de San Carlos, generado durante el año 2009-2010 al ser encargada del programa Residencia Familiar estudiantil en la Municipalidad de San Carlos y que hasta la fecha se perdura.

⁸ Nirenberg, O (2006). El Diagnóstico participativo local en intervenciones sociales. Recuperado el 27 de junio de 2018, de www.ceadel.org.ar/cuadernos/ElDiagnostico-44.pdf.

les permitirá alertar tempranamente y actuar para evitar la agudización de los casos.

2. PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Cuáles son las problemáticas y situaciones que tienen que enfrentar las mujeres del centro de acción social, como madres tutoras, con los menores pertenecientes al programa Residencia Familiar Estudiantil?

¿Cuáles son las estrategias de abordaje que utilizan las madres tutoras cuando están frente a un hecho de vulneración?

¿Reconocen las madres tutoras cuando están frente a una situación de vulneración?

¿Tienen claridad respecto a cuándo se está frente a un caso de baja, mediana o alta complejidad y que requiere intervención profesional?

¿Las madres tutoras poseen un conocimiento jurídico que les permita enfrentar de mejor manera las situaciones de vulneración detectadas?

¿Las madres tutoras poseen competencias sociales que les ayude a enfrentar y resolver situaciones de vulneraciones?

¿Cuáles son las competencias y habilidades que deben desarrollar estas madres tutoras con los menores pertenecientes al programa Residencia Familiar Estudiantil?

3. OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar las necesidades de formación en temáticas sociales y jurídicas que requieren aprender las mujeres del centro de acción social, madre tutora de San Carlos, para enfrentar y/o detectar situaciones de vulneración en los menores pertenecientes al programa Residencia Familiar Estudiantil Junaeb y que están bajo su cuidado en época escolar.

Objetivos Específicos

- Identificar, desde el relato de las mujeres, madres tutoras, las situaciones de vulneraciones vividas en los menores que pertenecen al programa Residencia Estudiantil de Junaeb y que están bajo su cuidado.
- Analizar las estrategias de detección y abordaje que tiene las madres tutoras frente a situaciones de vulneración en los estudiantes del programa Residencia Familiar Estudiantil Junaeb.
- Identificar las competencias sociales y conocimientos jurídicos ausentes en las mujeres, madres tutora, que no les permiten enfrentar y/o detectar situaciones de vulnerabilidad presentes en los menores.
- Establecer una priorización de las temáticas sociales y/o jurídicas necesarias de fortalecer a partir de los resultados obtenidos del diagnóstico.

a. **TABLA N°1: Matriz preguntas de investigación**

OBJETIVO GENERAL Identificar las necesidades de formación en temáticas sociales y jurídicas que requieren aprender las mujeres del centro de acción social, madre tutora de San Carlos, para enfrentar y/o detectar situaciones de vulneración en los menores pertenecientes al programa Residencia Familiar Estudiantil Junaeb y que están bajo su cuidado en época escolar.	OBJ. ESPECÍFICO 1 Identificar, desde el relato de las mujeres, madre tutora, las situaciones de vulnerabilidades vividas en los menores que pertenecen al programa Residencia Estudiantil de Junaeb y que están bajo su cuidado.	Pregunta 1 ¿Cuáles son las situaciones de vulneración o desprotección que han detectado en los menores? Pregunta 2 ¿Cómo lograron detectar dichas situaciones? Pregunta 3 ¿Cómo le afectó el tener conocimiento de la situación o episodio narrado por el/la menor? Pregunta 4 ¿Sabe distinguir cuando se está frente a un hecho de vulneración? Pregunta 5 ¿Qué entiende por vulneración? Pregunta 6 ¿Sabe los tipos de vulneraciones existentes? Pregunta 7 ¿Conoce los niveles de complejidad de las vulneraciones de derecho que realiza el Sename para realizar la derivación institucional y efectuar la intervención? Pregunta 8 ¿Sabe cuáles son los derechos de la infancia?
	OBJ. ESPECÍFICO 2 Analizar las estrategias de detección y abordaje que tiene las madres tutoras frente a situaciones de vulneración en los estudiantes del programa Residencia Familiar Estudiantil Junaeb.	Pregunta 1 ¿Cómo actuaría si fuese un caso evidente de vulneración? Pregunta 2 ¿Qué es para usted una situación de vulneración? Pregunta 3 ¿Por qué se producen estas situaciones? Pregunta 4 ¿Cómo actuaría si fuese una sospecha de vulneración? Pregunta 5 ¿Sabe dónde acudir si detecta una vulneración?

		<p>Pregunta 6 ¿Conoce los programas e instituciones que atienden a los menores vulnerados?</p> <p>Pregunta 7 ¿Qué instituciones conoce que trabaja e interviene con menores en situación de vulneración?</p> <p>Pregunta 8 ¿Sabe que función cumple dicha institución?</p> <p>Pregunta 9 ¿Acá en San Carlos qué programas de intervención se encuentra presente en el territorio?</p> <p>Pregunta 10 ¿Sabe cómo ingresan los menores vulnerados a los programas de prevención, reparación o rehabilitación?</p>
	<p>OBJ. ESPECÍFICO 3 Identificar las competencias sociales y conocimientos jurídicos ausentes en las mujeres, madres tutora, que no les permiten enfrentar y/o detectar situaciones de vulnerabilidad presentes en los menores.</p>	<p>Pregunta 1 ¿Consideran que poseen los conocimientos necesarios para resolver situaciones de vulnerabilidad o desprotección?</p> <p>Pregunta 2 ¿Qué estrategias usaron para resolver la problemática?</p> <p>Pregunta 3 ¿Conocen los procedimientos y/o protocolos institucionales para derivar y enfrentar las situaciones de vulnerabilidad?</p> <p>Pregunta 4 ¿A qué institución, lugar o persona acudiría si estuviese frente a algún caso evidente o de sospecha de vulneración hacia un menor?</p> <p>Pregunta 5 ¿Cómo adquirieron esos conocimientos?</p> <p>Pregunta 6 ¿Alguna vez han participado de instancias de capacitación como talleres o charlas sobre prevención, y/o detección de vulneraciones de derechos de la infancia?</p> <p>Pregunta 7 ¿Tiene algún conocimiento de las leyes que sustentan los derechos de la</p>

		<p>infancia?</p> <p>Pregunta 8 ¿Conoce algunas medidas de protección que se podrían dictar cuando se está vulnerando algún derecho de la infancia?</p>
	<p>OBJ. ESPECÍFICO 4</p> <p>Establecer una priorización de las temáticas sociales y/o jurídicas necesarias de fortalecer a partir de los resultados obtenidos del diagnóstico.</p>	<p>Pregunta 1 ¿En qué considera usted que está débil o necesita apoyo para resolver situaciones de vulnerabilidad?</p> <p>Pregunta 2 De los temas planteados: ¿Cuál considera más importante o urgente de ser abordado?</p> <p>Pregunta 3 ¿Qué soluciones proponen?</p> <p>Pregunta 4 ¿Con qué recursos se cuentan?</p>

4. EL DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO

a. MARCO REFERENCIAL

Dado la responsabilidad y la acción social que desarrollan las madres tutoras y considerando que el problema de investigación que busca identificar las necesidades de formación en temáticas sociales y jurídicas, que requieren aprender las mujeres del centro de acción social, madre tutora de San Carlos, para enfrentar y/o detectar situaciones de vulneración en los menores pertenecientes al programa Residencia Familiar Estudiantil Junaeb, y que están bajo su cuidado en época escolar, es pertinente para la intervención social con estas mujeres profundizar en una perspectiva teórica, algunos aspectos que son cruciales para guiar y desarrollar su ejecución.

El presente marco referencial transitará desde un nivel general hasta un nivel más particular. En el primer caso, se explicará el concepto de diagnóstico participativo, la contextualización de las políticas públicas que respaldan el programa Residencia Familiar Estudiantil y la realidad local donde se inserta éste. Posteriormente, se explicará la finalidad del programa Residencia Estudiantil de Junaeb y la creación de la agrupación Centro de Acción Social, madre tutora de San Carlos, conforme a lo permitido por la ley. Finalmente, a nivel particular, se considerarán aquellos elementos o definiciones que permitan acotar conceptualmente la problemática.

i. Diagnóstico Participativo

El concepto “diagnóstico proviene del Griego *diagnóstikos*, formado por el prefijo *día*, “a través”, y *gnosis*, “conocimiento” o “apto para conocer”. En general, el termino indica el análisis que se realiza para determinar cuál es una situación y cuáles son las tendencias de la misma. Esta determinación se realiza sobre la base de informaciones, datos y hechos, recogidos y ordenados

sistemáticamente que permiten juzgar mejor que es lo que está pasando”. Ander- Egg (1991: p.94).

En nuestro caso, se busca a través del diagnóstico profundizar en las necesidades de formación en temáticas sociales y jurídicas que requieren aprender las madres tutoras, y para ello es necesario ahondar en mayores antecedentes, permitiendo así conocer a través de ellas misma su propia realidad.

Por su parte Espinoza (1987: p.55) señala que:

“el diagnóstico es una fase que inicia el proceso de la programación y es el punto de partida para formular el proyecto; así el diagnóstico consiste en reconocer sobre el terreno donde se pretende realizar la acción, los síntomas o signos reales y concretos de una situación problemática, lo que supone la elaboración de un inventario de necesidades y recursos”.

Sin embargo, es preciso que el diagnóstico sea participativo pues éste *“es una herramienta fundamental para detectar problemas y necesidades, así como para tomar conciencia de los recursos, capacidades y potencial con que se cuenta para enfrentarlos”* (FOSIS, 1993, p.35), por ende constituye una oportunidad para que las mujeres que pertenecen al grupo Centro de Acción Social, madre Tutora de San Carlos, participen de forma democrática sobre los problemas que lo aquejan y cómo resolverlos, buscando así *“conocer mejor la propia realidad, los problemas y sus causas, dando especial relevancia al punto de vista de quienes viven esa realidad”*. Así como también *“Seleccionar áreas de intervención de acuerdo a criterios comunes de priorización, lo que motiva a la comunidad hacia la búsqueda de soluciones viables.”* (ídem: p.4)

Sin lugar a dudas, el diagnóstico participativo *“constituye la primera etapa dentro de un proceso de planificación. Es la actividad a través de la cual se interpreta la realidad que interesa transformar”* (Subsecretaría General de Gobierno de Chile, 2013: p.3), pues se busca abordar la realidad de las propias mujeres pertenecientes al Centro de Acción Social, madre tutora de San Carlos,

en torno a situaciones de vulneración vividas con los menores pertenecientes al programa Residencia Familiar Estudiantil, de esta manera *“la propia población reconoce su situación se organiza, busca y analiza datos para llegar a conclusiones y hacer un trabajo en común”* (Prieto. 1998: p 45)

ii. Contextualización de las políticas públicas

La ley General de Educación N° 20.370, establece que *“El sistema educativo chileno se construye sobre la base de los derechos garantizados en la Constitución, así como en los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes y, en especial, del derecho a la educación y la libertad de enseñanza”* (párrafo 1° Principios y Fines de la Educación, Artículo 3°). Establece, igualmente que la educación es un derecho de todas las personas. Corresponde preferentemente a los padres el derecho y el deber de educar a sus hijos; al Estado, el deber de otorgar especial protección al ejercicio de este derecho y, en general, a la comunidad, el deber de contribuir al desarrollo y perfeccionamiento de la educación (Párrafo 2° Derechos y Deberes, Artículo 4°).

Asimismo, en la convención de los Derechos del Niño, ratificada por Chile en 1990, en su artículos 28, establece que los Estados partes reconocen el derecho del niño y, a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho, deberán en particular:

- a) Implantar la enseñanza primaria obligatoria y gratuita para todos;*
- b) Fomentar el desarrollo, en sus distintas formas, de la enseñanza secundaria, incluida la enseñanza general y profesional, hacer que todos los niños dispongan de ella y tengan acceso a ella y adoptar medidas apropiadas tales como la implantación de la enseñanza gratuita y la concesión de asistencia financiera en caso de necesidad;*
- c) Hacer la enseñanza superior accesible a todos, sobre la base de la capacidad, por cuantos medios sean apropiados;*
- d) Hacer que todos los niños dispongan de información y orientación en cuestiones educacionales y profesionales y tengan acceso a ellas;*
- e) Adoptar medidas para fomentar la asistencia regular a las escuelas y reducir las tasas de deserción escolar.*

Por lo anterior, todos los niños tienen derecho a la educación y el Estado debe garantizar el acceso gratuito y el financiamiento fiscal desde la etapa de segundo nivel de transición (kinder), hasta el cuarto año de enseñanza media. Como una forma de garantizar el derecho de educación, el Gobierno de Chile, crea la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas- JUNAEB, en 1964 por la Ley N° 15.720, siendo ésta responsable de administrar los recursos estatales destinados a velar por los niños, niñas y jóvenes Chilenos en condición de vulnerabilidad biopsicosocial, para que ingresen, permanezcan y tengan éxito en el Sistema Educativo.

De esta manera y en el marco de las políticas públicas Junaeb crea el programa Residencia Familiar estudiantil, que busca apoyar a estudiantes de Educación Básica (7° y 8°), Media y Superior en condición de vulnerabilidad que no cuentan con oferta educacional de su interés o que queda muy alejada de su domicilio de origen. Para ello, el Estado financia soporte de vivienda estudiantil incorporando además servicios de alimentación, alojamiento, apoyo afectivo y apoyo pedagógico en las casas de Familias Tutoras a los alumnos/as.

iii. Programa Residencia Familiar Estudiantil:

Como se ha mencionado, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas JUNAEB, actualmente es la institución responsable de la administración del Programa Residencia Familiar Estudiantil, para los estudiantes más vulnerables del país y que se encuentran en riesgo de deserción (según la Resolución Exenta N°3058, del 16 de noviembre de 2017), que son aquellos estudiantes que en su lugar de residencia, preferentemente de sectores rurales no cuentan con oferta académica de establecimientos educacionales para continuar sus estudios. El programa se ejecuta en 15 regiones del país desde el año 1991, y tiene por objetivo contribuir a la igualdad de oportunidades en educación a

través del soporte de alojamiento estudiantil, ayudando a disminuir la deserción escolar.

El programa funciona en forma descentralizada, es decir, es administrado por las Direcciones Regionales de JUNAEB, que atienden las demandas de los estudiantes acorde a las necesidades locales. Hay comunas que carecen de oferta educativa completa, y a través de entidades ejecutoras (que generalmente son los municipios) celebran convenios de colaboración y ejecución, otorgándoles el financiamiento y la normativa destinados a atender estudiantes del programa, identificando acciones de selección de familias, control y seguimiento.

Las familias del municipio pueden constituirse en familia tutora. Debe tratarse de familias o personas naturales, entre 28 y 65 años de edad. La persona que desempeñe el rol de dueña de casa debe saber leer y escribir, entendiendo que será ésta quien debe velar por la adecuada protección de los estudiantes. Es importante mencionar, que además la familia debe contar con ingresos económicos estables y permanentes, con la finalidad de cubrir necesidades básicas. Asimismo, se requiere que exista una armonía conyugal y familiar, afectividad y calidez de las relaciones interpersonales.

Sin lugar a dudas, una parte fundamental para la ejecución del programa es la función que cumplen las madres tutoras, pues son ellas quienes finalmente deben preocuparse y ocuparse de los menores durante la época escolar. Sus obligaciones, van más allá de proporcionarles a los estudiantes alojamiento y comida, ya que ellas abren las puertas e intimidad de su hogar a un menor que se incorpora como uno más dentro del grupo familiar. Deben entregarles formación ética, moral y educar en comportamientos sociales y hábitos de higiene, así como también atender las necesidades emocionales del estudiante.

Por lo anterior, y dada la responsabilidad y la acción social que ellas desarrollan, podrían tener información relevante de situaciones de vulneración y/o desprotección que aquejan a los menores, de ahí el interés por desarrollar

un proyecto de acción social con estas madres, que permita fortalecer y desarrollar capacidades y estrategias antes tales situaciones que podrían enfrentar los menores que cuidan.

iv. Realidad Local

San Carlos, está ubicada en la Región del Bío Bío, Provincia de Ñuble a 135 km de Concepción, a 25 kilómetros al norte de Chillán y a 375 kilómetros de la capital Nacional Santiago. Recientemente, el 19 de agosto de 2017, la expresidenta Michelle Bachelet firmó el decreto promulgatorio de la ley que crea la región de Ñuble, siendo publicada dicha ley en el Diario Oficial el día 5 de septiembre de 2017, estableciendo que esta entrará en vigencia el día 5 de septiembre de 2018. De esta manera San Carlos, pasará a ser parte de la Región de Ñuble, Provincia del Punilla.

De acuerdo al Censo 2017⁹, San Carlos tiene 53.024 habitantes, de ellos 25.425 son hombres y 27.599 mujeres, mientras que el 62% de la población es urbana, y el 38% vive en la zona rural. En relación al sistema educacional, existen 29 establecimientos educacionales municipales, clasificados en 10 urbanos y 19 rurales, sumado a ello 7 colegios particulares subvencionados, ubicados dentro del radio urbano.

La siguiente tabla refleja la situación comunal:

⁹ INE (2017). *Resultados Censo*. Recuperado el 21 de junio de 2018, de <https://resultados.censo2017.cl/Region?R=R08>

TABLA N° 2: “Distribución comunal de establecimientos educativos”

TIPO ENSEÑANZA	URBANO	RURAL	TOTAL
Enseñanza Parvularia y Básica	4	12	16
Enseñanza Parvularia-Básica y Media	2	-	2
Enseñanza Básica	-	6	6
Enseñanza Media	1	1	2
Básica y Media Adultos	2	-	2
Especial	1	-	1
TOTAL	10	19	29

Fuente: Padem 2017

Los colegios ubicados en la zona rural sólo uno cuenta con enseñanza media, lo que obliga a los estudiantes a desplazarse a la zona urbana para dar continuidad a sus estudios. Es importante mencionar que la Municipalidad de San Carlos cuenta con buses de acercamiento para los estudiantes, que por motivos de estudios deben trasladarse desde la zona rural a la urbana. Además de un internado mixto y del programa Residencia Familiar Estudiantil, que tiene 96 beneficiarios, cubriendo así la demanda y es la manera en la que se cumple con el derecho del niño, niña y adolescente a la educación.

v. Creación del Centro de Acción Social Madre tutora de San Carlos:

De acuerdo a información obtenida en el Plan de Desarrollo Comunal-PLADECO -de San Carlos, actualmente hay 1.106 organizaciones formales registradas y de las cuales 441 se encuentran vigentes, lo que representa un 40% del total. Dentro de este porcentaje de vigencia se encuentra el Centro de

Acción Social Madre Tutora, de San Carlos. Este centro se constituye bajo la ley N° 19.418 y la ley N°19.483 que crea las organizaciones territoriales y funcionales, el 27 de octubre de 2009, tras ser parte fundamental en la implementación del programa Residencia Familiar Estudiantil ejecutado por la I. Municipalidad de San Carlos.

Es importante mencionar que en San Carlos, existen 96 beneficiarios del programa Residencia Familiar Estudiantil y 38 madres tutoras, de las que sólo 15 pertenecen al Centro de Acción Social madre Tutora de San Carlos, quienes decidieron formalizarse con la finalidad de postular a recursos externos que les permitan realizar otras actividades que el programa en sí no cubre, entre ellas, solventar útiles de aseo personal, uniformes, útiles escolares para los estudiantes, generar instancias de capacitación, etc.

vi. Conceptos Claves

Es importante tener claridad en algunos conceptos que se utilizan en este diagnóstico participativo, con la finalidad de entender el contexto en que serán usados.

✓ Vulnerabilidad

De acuerdo con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH, 2008)¹⁰, la vulnerabilidad se refiere a la presencia de factores de origen biológico, psicológico, social, económico y cultural, que afectan la calidad de vida y bienestar de las personas, limita las capacidades de los sujetos para valerse por sí mismos, encontrándose índices más altos en aquellas personas, incluyendo niños, niñas y adolescentes, que viven en situación de pobreza y extrema pobreza.

Asimismo, Duarte (2011, p. 9), indica que:

¹⁰ CNDH (2008). Recuperado el 13 de abril de 2018 de www.enj.org

“el concepto de vulneración o vulnerabilidad adquiere variados significados. Desde un estado individual que posibilita que los riesgos sociales se materialicen como dolores sociales, hasta producciones sociales que dependen de las condiciones en que diversas personas despliegan sus vidas. La vulnerabilidad como condición social es un proceso no un estado, no se llega a la situación vulnerable para permanecer perdurablemente ahí.”

A su vez, y siguiendo a González (2009)¹¹, la vulnerabilidad puede ser entendida a lo menos desde dos perspectivas:

-Como atributos, procesos o rasgos estructurales que agregan complejidad a la situación de vida de individuos, hogares, grupos, comunidades, regiones, etc. Esto incide en la percepción de situaciones de fragilidad, precariedad, indefensión o incertidumbre y en las posibilidades de integración, movilidad social o desarrollo. En este sentido, las personas, grupos o comunidades “vulnerables” se encuentran en una posición desfavorecida e inestable.

-Como factores de riesgo de orden múltiple. Esta concepción establece la vulnerabilidad como “procesos externos” que influyen en las personas o grupos. Estos factores de riesgo pueden ser de la más variada índole y su relevancia en el plano de lo social está dada por el grado en que éstos suponen desventajas que amenazan el efectivo desarrollo de las potencialidades de individuos o de poblaciones determinadas.

Desde un enfoque de derechos, la vulnerabilidad debe plantearse en sentido amplio, es decir, abarcando todas aquellas situaciones y maneras de vulneración o amenaza de vulneración a sus derechos que encuentran los niños, niñas y adolescentes en su relación con la familia, la sociedad y el Estado (Cáritas Chile, 2011)¹². De esta manera, se puede apreciar que existe

¹¹ González, M. (2009). Orientaciones de lectura sobre vulnerabilidad social. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de

<http://sociales.reduaz.mx/cuerpoacademico/vulnerapobreza/setentaitres.pdf>

¹² Cáritas Chile. (2011). Seminario Nacional: Vulnerabilidad y derechos en la niñez y juventud chilena. (págs. 1-70). Santiago: Conferencia Episcopal. Recuperado el 11 de mayo de 2018 de http://www.caritaschile.org/niñez_y_juventud.pdf

una trilogía que debe velar por la protección de la infancia. Es decir, se alude a la familia, la sociedad y el Estado, entendiendo que deben actuar en conjunto.

Sumado a lo anterior, el Servicio Nacional de Menores- SENAME (2015)¹³ hace una clasificación en relación a los tipos de vulneración que afecte a un niño/a, representada en niveles de complejidad y que va a orientar el procedimiento del equipo profesional en cada caso, guiando de esta manera la recopilación de antecedentes, así como la derivación correspondiente a un programa que entregue la atención adecuada. Así, se desprenden tres niveles posibles de complejidad:

-Nivel de Baja Complejidad: éstas son entendidas como la presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en señales de alerta a considerar, pero que no provocan un daño evidente en niños/as y adolescentes en lo que al ejercicio de sus derechos se refiere, es decir son vulneración en los derechos de los niños que comprenden y/o abarcan situaciones que constituyen señales de alerta que no se debe pasar por alto, no obstante dichas conductas ejercidas en relación a los derechos no provocarían un daño evidente en el niño, entre ellos negligencia por parte del adulto responsable en la higiene y aseo personal del niño; asistencia irregular al establecimiento educacional sin justificación médica; discriminación en relación a temáticas religiosas, etnias, color de piel, entre otras.

-Nivel mediana complejidad: presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en evidentes señales de alerta de cronificación de vulneraciones de derechos ya presentes, que provocan daño y/o amenazan los derechos de niños/as y adolescentes y que se manifiestan en diversos ámbitos de la vida de éstos ya sea a nivel personal, familiar y/o socio comunitario, de esta manera se relaciona con niños espectadores de violencia intrafamiliar VIF;

¹³ Sename. (2015). Bases y Orientaciones Técnicas: Líneas de acción Oficinas de Protección de Derechos de niños, niñas y adolescentes 2015-2018. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de www.sename.cl/wsename/licitaciones/P2_06-04-2015/Bases_tecnicas_OPD.pdf

espectadores de violencia cruzada; privación de controles y asistencia médica; abandono; maltrato físico leve, el cual no constituye delito, como podría ser conductas con atribución correctiva o episodios aislados de maltrato; maltrato psicológico de carácter leve, como no responder a demandas emocionales del niño, e insultos y menoscabo en general de forma persistentes por parte de figuras significativas.

-Nivel Alto de Complejidad: presencia de situaciones y/o conductas que provocan un grave daño a la integridad física y/o psicológica de niños/as y adolescentes. Hay un evidente riesgo o daño a nivel individual, social y familiar; incluye conductas o situaciones que son constitutivas de delito, como consumo problemático de drogas; situación de calle; diferentes formas de trabajo infantil; vinculación a conflictos con la justicia; riesgo vital.

Lo anterior, es de suma importancia, pues al hablar de vulneraciones no sólo se refiere a las constitutivas de delito, es decir, al abuso sexual, maltrato, negligencia con riesgo vital, entre otras, sino que también a aquellas que por su baja o mediana complejidad también se realiza una intervención, pero se les considera no constitutivas de delito y que debieran ser igualmente atendidas.

Es aquí donde cobra un rol importante la madre tutora, ya que ellas tienen la obligación y la responsabilidad de actuar frente a situaciones de vulneración del tipo que sean, considerando que en el seno de su hogar y por el ambiente de confianza que se genera, los menores se atreven a develar secretos familiares que les afectan, o bien situaciones que han sido normalizadas. Es muy importante que ellas puedan levantar la alerta para que un profesional idóneo pueda realizar una intervención.

✓ **Estrategias de detección y abordaje**

Se plantea la existencia de dos formas de detección de situaciones de vulneración; por sospecha o por develación. En relación a la primera, es decir

por **sospecha**, de acuerdo con Capella (2011), se refiere a circunstancias en que hay duda de la ocurrencia de la situación abusiva, sin embargo, ésta no está clara porque el niño o adolescente no ha entregado un relato acerca de los hechos. Aquí cobra importancia la detección precoz, entendiéndolo como una alerta temprana de vulneración de derechos, es decir:

“aquel ejercicio de responsabilidad individual, grupal o de la ciudadanía, de conocer situaciones de riesgo o vulneración de derechos de niños y niñas que ocurren tanto en su entorno inmediato como en sus contextos más exógenos, informando y/o actuando de manera oportuna, para generar la ausencia o la minimización de estos, así como de articularse y organizarse para el favorecimiento de factores protectores, tanto en los niños, niñas, jóvenes como en la población adulta”. (Fundación León Bloy; 2008, p. 5)¹⁴.

En este contexto, es importante relevar el rol fundamental que poseen las madres tutoras en la protección de derechos de los niños y niñas, ya que mantienen un trato directo con los estudiantes en lo cotidiano y tienen acceso a planos afectivos y relacional con ellos. Incluso, algunas conocen a sus familiares y, en ocasiones, el hogar. Estas particularidades las convierte en adultos claves para detectar o sospechar situaciones de vulneración o riesgo, permitiendo acoger al menor y notificar al profesional de la Municipalidad de San Carlos, encargado del programa, de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Procedimientos del programa. Asimismo, podrían activar la red de apoyo si fuese necesario y así proteger al menor.

Con respecto a la segunda forma de detección, y continuando con Capella (2010: p.46) define la **develación** como el “proceso por el cual el abuso sexual es conocido por personas ajenas a la situación abusiva (personas distintas del agresor y la víctima), siendo la primera instancia en que esta situación es descubierta o divulgada. Este proceso tiene dos caras centrales, siendo posible

¹⁴ Fundación León Bloy y Ministerio de Justicia. (2008). Generando un Modelo para la Alerta Temprana de vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes, en el espacio local. Recuperado el 27 de abril de 2018 de www.senama.cl/wsename/otros/ratemprana/Resumen_ejecutivo_estudio.doc

la propia develación por parte del niño o adolescente, y la otra, la detección por parte de adultos”

De esta manera, Capella realiza una categorización de las diversas formas en que se inicia la develación en niños, niñas y adolescentes, pudiendo ser éstas: premeditada, espontánea o circunstancial. En la primera, es el niño o adolescente quien decide develar la situación abusiva de, mediante el relato de lo sucedido. La develación premeditada ocurre cuando un niño decide de manera consciente contarle a otro de su agresión. Finalmente, la develación circunstancial o accidental ocurre cuando una tercera persona descubre la situación abusiva a través de la observación directa de esta o de evidencia física, que resultan en la verificación o develación.

Por lo anterior, se espera que la madre tutora pueda brindar la primera acogida al estudiante, escucharlo, contenerlo, validar su vivencia sin poner en duda su relato y, sin interrogarlo, evitando realizar comentarios y gestos. Posteriormente, y según lo establece el Manual de procedimientos del programa *“Deberá avisar a la entidad ejecutora en un plazo que no exceda a las 12 horas todo hecho relacionado con el/la estudiante, que revista gravedad, tales como vulneraciones físicas o psicológicas, accidentes, abandono del hogar, enfermedades, ausencia al colegio no justificadas, consumo de drogas o alcohol, entre otras, para efectos de tomar las medidas pertinentes”*, es decir al Asistente Social de la Municipalidad de San Carlos, encargado del programa Residencia Familiar Estudiantil.

Por otra parte, es necesario señalar que en el código procesal penal N°19.696 en su artículo 175 indica la obligación de denunciar para los funcionarios públicos, directores de establecimientos educacionales, miembros de carabineros, policía de investigaciones, gendarmería, fiscales, jefes de establecimientos hospitalarios, haciendo referencia a las vulneraciones constitutivas de delito, como el maltrato y/o abuso sexual infantil. Sin embargo, aquí no se hace referencia a la sociedad civil. En consecuencia, existe un deber

ético, moral, social, una responsabilidad y un compromiso hacia la víctima que permita realizar una denuncia para intervenir no sólo en los casos graves de vulneración, si no también poder informar aquellas no constitutivas de delito, levantando así la alerta temprana para evitar su agudización.

De acuerdo a lo anterior, si existe sospecha o evidencia de que un menor o adolescente ha sido o está siendo vulnerado es sus derechos, existen diferentes instituciones a las que se puede acudir; Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones (PDI), Tribunales de Familia, Fiscalía.

Asimismo, se puede solicitar información, ayuda u orientación a los teléfonos que se indican, a continuación:

TABLA N°3 “Servicios telefónicos de Orientación”

TELEFONO	DESCRIPCION
149	Fono Familia de Carabineros de Chile
147	Fono niños de Carabineros de Chile: atiende llamados de niños/as y adolescentes que se sientan amenazados o vulnerados, especialmente frente a situaciones de abuso sexual. Se entrega información, orientación y se acoge la denuncia.
800 730800	Servicio Nacional de Menores: reciben consultas sobre maltrato infantil y abuso sexual. Después las llamadas son derivadas a la Policía de Investigaciones (PDI).
800 220040	Programa de Violencia Intrafamiliar y de Maltrato Infantil, de la Corporación de Asistencia Judicial: reciben denuncias y consultas sobre maltrato infantil y violencia intrafamiliar. Se entrega información, derivando el caso a la institución que corresponde, y aconsejando a quienes llaman muy afectados.
632 5747	Centro de Víctimas, de la Corporación de Asistencia Judicial: se puede consultar sobre asesoría legal para casos de delitos violentos que generen lesiones graves y gravísimas, que tengan causas en las fiscalías (violación, parricidio y explotación sexual de niños y niñas), entre otros.
42-2414627	Oficinas de Protección de los Derechos de la Infancia (OPD), oficina comunal DE San Carlos, entregan información y apoyo especializado en casos de vulneración de derechos de niños/as y/o adolescentes

✓ **Competencias Sociales**

Se entenderá el término “*competencias como combinaciones de conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas. Se desarrollan a partir de experiencias de aprendizaje integrativas en las que los conocimientos y las habilidades interactúan con el fin de dar una respuesta eficiente en la tarea que se ejecuta*” (Benavides, 2002; p34). De esta manera se concibe la competencia como la resolución de un problema presente o emergente, combinando conocimientos generales con experiencia con motivo de alcanzar resultados con criterios de calidad.

Mientras que se entenderá por competencias sociales como

“Las competencias sociales hacen referencia a las habilidades y estrategias socio-cognitivas con las que el sujeto cuenta en la interacción social. Dentro de las competencias sociales se incluyen las habilidades sociales, el autocontrol, la autorregulación emocional, el reforzamiento social y las habilidades de resolución de problemas, puesto que permiten al individuo hacer frente con éxito a las demandas de la vida diaria” (Rojas, 2018)¹⁵

Es así como se espera que las madres tutoras, tengan competencias sociales adquiridas ya sea por experiencias vividas, a través de capacitaciones o bien por conocimiento práctico, producto de alguna acción u omisión que haya realizado frente a alguna situación de vulneración.

✓ **Conocimiento Jurídico**

Piaget (2006) citado por Arias, Medina, Véliz y Villarroel (2006; p.31) La epistemología piagetiana, señala que “*el conocimiento no es innato ni tampoco producto de alguna suerte de intuiciones... pero tampoco es la resultante de abstracciones y generalizaciones provenientes de experiencias sensoriales. El*

¹⁵ Rojas, T. (2018). Definición de competencia social, Recuperado el 27 de julio de 2018, de <https://www.psicopedagogia.com/definicion/competencia%20social>

conocimiento se construye... por lo tanto, no es un "estado" sino un "proceso" en continuo movimiento".

Mientras que Herrera, citado por Sandoval (2008) ¹⁶, plantea que el conocimiento como tal resulta de la experiencia subjetiva de cada individuo, etimológicamente hablando, y surge a medida que un individuo construye sus explicaciones del entorno que le rodea.

Sin embargo, y siguiendo a Sandoval para el conocimiento jurídico existen tres grados de conocimiento:

-Conocimiento Jurídico Vulgar: Es el conocimiento que tiene todo el mundo del Derecho. Es el que la humanidad vive en casos concretos se expresa en leyes y costumbres jurídicas, que son por naturaleza variables según los países y las épocas.

-Conocimiento Jurídico Científico: Es el conocimiento sistemático del Derecho, está fundado en las leyes que han sido comprobadas en la práctica. Son Leyes que rigen al hombre, son objetos reales. Asimismo, es:

- Causal: demuestra un orden de necesidades y sus causas.
- Su establecimiento está en el tiempo y espacio.
- Es objetivo, es decir, tiene un fin objetivo y se ocupa de algo preciso.

-Conocimiento Jurídico Filosófico: es aquella disciplina que estudia el derecho como toda su universalidad lógica, buscando los elementos constitutivos del derecho; estudiando desde un punto de vista fenomenológico a través de su evolución histórica y llegando a considerar sus aspectos axiológicos valorativos poéticos.

¹⁶ Sandoval, J. (2008). Clase Introducción al Derecho. Recuperado el 06 de abril de 2018, de <http://profesorfranksandoval.blogspot.com/2010/11/tema-3html>

En este sentido, el conocimiento filosófico se caracteriza por ser autónomo, porque no se apoya a otros conocimientos, siendo independiente del tiempo y espacio, y es universal, en razón que estudia su universo en su totalidad y sirve a los conocimientos científicos, siendo global, universal y profundo.

De esta manera, se espera que las madres tutoras posean al menos el conocimiento jurídico vulgar, es decir, que tengan nociones superficiales o básicas del derecho, por ejemplo que sepan que la violación de un menor es un delito y que éste debe ser denunciado, independientemente que no sepan a qué tipo de delito corresponde, qué pena se aplica al victimario y qué programas de rehabilitación o reparación ayuda a la víctima.

5. MARCO METODOLÓGICO

Siguiendo a Ander Egg (1991: p.88) *“el diagnóstico es una etapa de un proceso por el cual se establece la naturaleza y magnitud de las necesidades, o los problemas que afectan a un sector o aspecto de la realidad que es motivo de un estudio-investigación, con la finalidad de desarrollar programas y realizar una acción”*. En éste caso, el diagnóstico se desarrolló con la participación directa de las madres tutoras, pertenecientes al Centro de Acción Social de San Carlos, con la finalidad ya apuntada, de conocer mejor las situaciones problemáticas que se pretenden superar con la intervención, pues si bien se manejaba información previa acerca de las problemáticas, era necesario escuchar su sentir y recoger la información precisa y necesaria sin imponer las convicciones de la investigadora.

Para ello, se elaboró un plan de diagnóstico participativo. Posteriormente, se procesó la información obtenida, se socializó y validaron los resultados con las madres tutoras. Finalmente, en base a lo anterior, se desarrolló un proyecto de intervención acorde a la realidad de las mujeres.

El enfoque metodológico utilizado fue el **cualitativo**, pues *“durante todo el proceso de investigación, el investigador cualitativo debe reflexionar sobre sus propias creencias y conocimientos, y cómo éstas pueden influir en la manera de concebir la realidad del sujeto / objeto de estudio, y consecuentemente, influir en la propia investigación”* (Salamanca, 2007, p.6), permitiendo así construir una noción desde la realidad subjetiva, desde la realidad donde se desenvuelven las madres tutoras, su realidad inmediata, desde sus propias experiencias, incorporando lo que los participantes dicen, sus pensamientos y creencias. Este enfoque, permitió conocer, identificar, reflexionar y priorizar las necesidades de formación en temáticas sociales y jurídicas que requieren aprender las madres tutoras para enfrentar y/o detectar situaciones de

vulneración en los menores que pertenecen al programa Residencia Familiar Estudiantil de Junaeb.

Además, se consideró la corriente fenomenológica, ya que *“permite ver lo que se muestra, tal como se muestra a sí mismo y en cuanto se muestra por sí mismo”* (Heidegger, 2006; p.233). Es decir, el estudio de la experiencia vital, del mundo de la vida, de la cotidianidad, la descripción de los significados vividos, existenciales, procurando explicar los significados en los que estamos inmersos en nuestra vida cotidiana, en la exploración del significado del ser humano. De esta manera, se busca conocer los significados que las madres tutoras le dan a sus experiencias con los menores del programa Residencia Familiar Estudiantil de Junaeb en relación a situaciones de vulneraciones detectadas y las formas o estrategias utilizadas para enfrentarlas.

En este sentido, el incluir esta perspectiva permitió poder describir la particularidad del fenómeno, por medio de los propios significados que las informantes otorgaron al diagnóstico realizado. Siendo una aproximación a la realidad, sin buscar que los resultados obtenidos sean atribuidos a todas las madres tutoras.

Según los objetivos planteados, el diagnóstico es de carácter **descriptivo**, pues de acuerdo con Taylor y Bogdan (1987) investigador trata de proporcionar una imagen de lo que la gente dice y del modo que actúa. Se deja que las palabras y acciones de las personas hablen por sí mismas, ya que los estudios descriptivos se basan en dar cuenta de las características de un hecho, de que pueden existir ciertos conocimientos, que aún no están completamente indagados.

Por todo lo anterior, el propósito de este tipo de estudio es comprender más profundamente lo que sienten y perciben las madres tutoras y de este modo identificar los elementos comunes que guarda relación con las necesidades de formación en temáticas sociales y jurídicas.

a. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Según Bavaresco (2006; p.95) *“la investigación no tiene significado sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados”*

Para la construcción de la información de este trabajo, se han considerado fuentes primarias y fuentes secundarias:

i. Fuentes Primarias: son aquellas que provee un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación, de acuerdo con Dankhe (1986) citado por Sampieri (1997: p.23) *“las fuentes primarias proporcionan información de primera mano”*. De esta manera se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de información:

-Observación Directa: La observación directa es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno tomar información y registrarla para su análisis posterior. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. (Sampieri, 1997).

Esta técnica fue utilizada a fin de recabar información relativa a los comportamientos e interés despertado para tratar los temas. La observación directa se registró en un cuaderno de campo, donde se anotó los hitos más importantes en el trabajo grupal permitiendo aportar información al diagnóstico.

-Discusión Grupal: Según Del Rincón, Arnal, La Torre, y Sans (1995), citados por Mayorga y Tójar (2004: p2) *“los grupos de discusión constituyen una modalidad de entrevista en grupo,”* corresponden a una

técnica muy valiosa para obtener material cualitativo sobre las percepciones, motivaciones, opiniones y actitudes de los participantes, además, y lo más importante, es que *“el grupo de discusión presenta un clima de naturalidad en el que los participantes son influidos por, e influyen en, el resto de los participantes, al igual que sucede en la vida real”* (Krueger, 1991: p.35), es así como está formado por un grupo reducido de personas, que se reúnen para intercambiar ideas sobre un tema de interés para los participantes, a fin de resolver un problema o tratar un tema específico.

De esta manera, se subdividió al grupo en tres, con la finalidad de que pudiesen analizar un caso y responder algunas preguntas en torno a éste, intercambiando así información en profundidad sobre las vulneraciones que detectan las madres tutoras y ahondar en sus competencias sociales y conocimientos jurídicos para enfrentarlos. Para lo anterior, se trazó un plan, consistente en organizar el tiempo que tienen disponible para evaluar el caso y responder las preguntas. Además, se les solicitó a cada grupo designar una secretaria que pudiese escribir las respuestas en un *papelógrafo* y posteriormente elegir una representante que pudiese compartir las respuestas con el resto del grupo, así como también el resto de mujeres pudiesen complementar o aportar mayor información. Finalmente, se formularon las conclusiones, la presentación de resultados del diagnóstico para su validación y propuesta de trabajo con temáticas necesarias de intervenir.

ii. Fuentes secundarias; de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010: p23), *“las fuentes secundarias son compilaciones, resúmenes y listado de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular”*.

De esta manera la revisión de fuentes secundarias permitió comprender las Políticas públicas en las que se inserta el Programa Residencia Familiar Estudiantil, la realidad de la comuna de San Carlos y del grupo Centro de Acción Social madre tutora de San Carlos, además de permitir aclarar conceptos y temas de interés para este proyecto.

Desde esta perspectiva, las fuentes secundarias revisadas, de mayor relevancia fueron las siguientes:

-Plan de Desarrollo Comunal de San Carlos (PLADECO): de acuerdo a la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades es uno de los instrumentos de planificación comunal con que cuentan los municipios, que contempla las acciones orientadas a satisfacer las necesidades de la comunidad local y promover su avance social, económico y cultural. Es una fuente importante para conocer con datos concretos la realidad local de la comuna de San Carlos, la cantidad de habitantes, su demografía, entre otros.

-Ley 19.418 y la ley N°19.483 sobre Juntas de Vecinos y demás organizaciones comunitarias: dado a que el Centro de Acción Social madre tutora está constituido bajo esta ley, se revisó esta fuente con la finalidad de conocer los derechos y obligaciones de la institución.

-Orientaciones Técnicas JUNAEB: aprobadas por Resolución Exenta N° 3058 de fecha 16 de noviembre de 2017, permitió conocer en profundidad los procedimientos técnicos, administrativos y de ejecución del programa Residencia Familiar Estudiantil, pues describe las funciones y atribuciones de quienes intervienen en éste, es decir, la entidad ejecutora, los beneficiarios, las familias tutoras y Junaeb.

-Convención de los Derechos del Niño: Es fundamental tener un conocimiento de cuáles son los derechos de los niños, niñas y adolescentes pues es un tratado internacional y que se cruza con la política pública educacional como lo es el programa Residencia Familiar Estudiantil.

-Revisión Bibliográfica: a partir de la lectura de la literatura especializada, se ha construido el marco referencial, con la finalidad de aclarar, enmarcar y situar conceptos de interés para éste diagnóstico participativo.

a. SUJETO TIPO Y PROCESO CONVOCATORIA

Como se ha explicado anteriormente, el grupo Centro de Acción Social, madre tutora de San Carlos, está compuesto por 15 mujeres, de las que cada una de ellas tiene a su cargo a 3 estudiantes beneficiarios del programa Residencia Familiar Estudiantil. Por requisitos del programa, viven en la zona urbana de la comuna de San Carlos: 10 viven en el sector poniente de la ciudad y las otras 5 en la zona oriente.

En relación al tipo de hogar, hay 10 que pertenecen a hogares nucleares (padre, madre e hijos), 3 pertenecen a hogares monoparentales (madre e hijos) y 2 pertenecen a hogares unipersonales, compuestos sólo por ellas.

Asimismo, la totalidad de las mujeres tiene enseñanza media completa.

Con respecto a su ocupación, hay 8 dueñas de casa; 5 trabajan en forma dependiente (vendedora, labores domésticas) y 2 tienen un emprendimiento en forma independiente.

La elección de la muestra fue intencionada, ya que no hubo elección al azar, considerando a la totalidad de las integrantes del grupo. Para resguardar la participación de las informantes, se utilizaron dos métodos de convocatoria y conformación de asistencia, las que dicen relación con:

- 1) Entrega de invitaciones personalizadas, acompañada de la presidenta del grupo con la finalidad de motivar la participación en esta iniciativa.
- 2) Confirmación telefónica, con la finalidad de recordar el día y hora de encuentro, además de re-afirmar la participación.

b. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

La técnica utilizada para el análisis de datos fue la **categorización**, la que *“consiste en la asignación de conceptos a un nivel más abstracto... las categorías tienen un poder conceptual puesto que tienen la capacidad de reunir grupos de conceptos o subcategorías. En el momento en el que el investigador empieza a agrupar los conceptos, también inicia el proceso de establecer posibles relaciones entre conceptos sobre el mismo fenómeno”* (Straus y Corbin 2002: p.124)

La categorización se realizó antes de comenzar con el análisis de acuerdo con los objetivos planteados, ordenando y clarificando la información obtenida a través de las técnicas utilizadas en la recolección de datos y que responden a los temas claves a tratar.

Por lo tanto, en esta etapa de análisis de datos se buscó categorizar, reducir, clarificar, sintetizar, diferenciar y comparar la información, con el fin de tener una visión lo más holística posible y dar respuesta al problema de estudio planteado inicialmente. Esto implicó trabajar los datos, recopilarlos, agruparlos, organizarlos en unidades y de este modo conocer y describir el valioso aporte que realizaron las madres tutoras para la construcción del diagnóstico participativo.

De esta manera, y con el fin de reducir los datos y de establecer categorías a emplear, se debió realizar un juicio, valorar si algunas unidades pueden o no ser incluidas y tomar las decisiones correspondientes, permitiendo en dicho proceso la búsqueda sistemática y reflexiva de la información obtenida por la investigadora

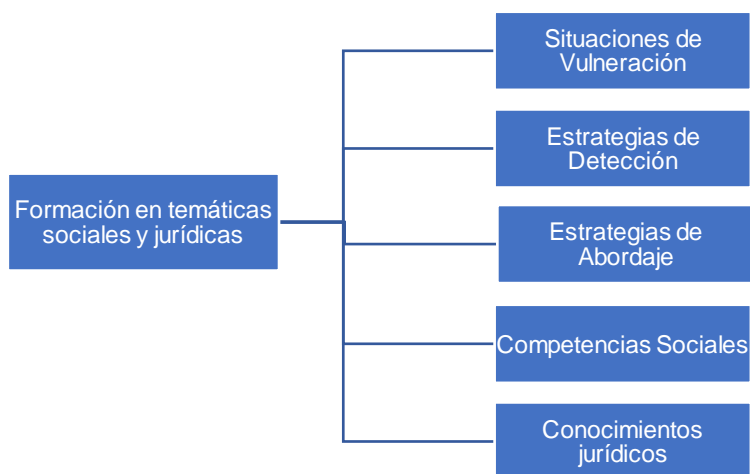
c. PROCEDIMIENTOS

El proceso de recolección de información, se efectuó mediante la técnica de discusión grupal, donde se dividió al grupo en tres para trabajar un caso y discutir en torno a preguntas pauteadas para guiar el proceso de recolección de información de acuerdo a los objetivos planteados. Las respuestas fueron plasmadas en un papelógrafo, realizando posteriormente un plenario.

En un segundo encuentro se realizó un taller para presentar a las madres tutoras los resultados obtenidos en el diagnóstico, con la finalidad de realizar la validación de la información y posteriormente presentar la propuesta de temáticas a trabajar.

En cuanto al análisis de la información obtenida, se confeccionó a partir del eje central, “Formación en temáticas Sociales y Jurídicas”, una Matriz de Análisis General, apuntando a responder los objetivos planteados en la investigación, la que contiene las categorías de análisis, detalladas a continuación:

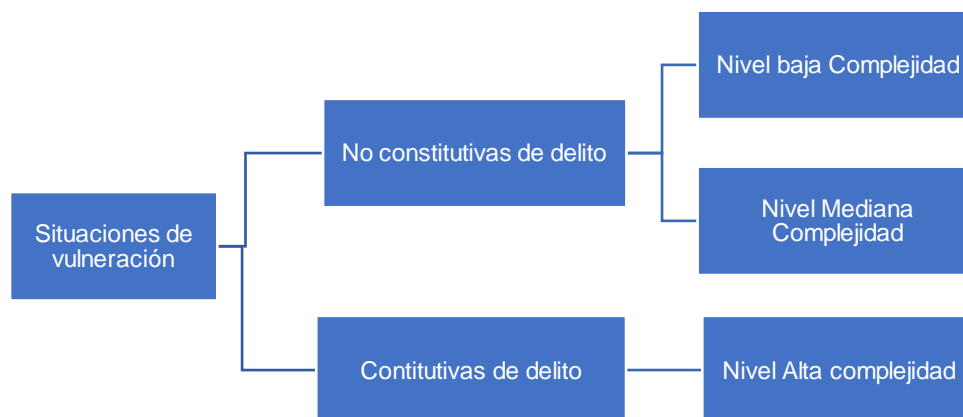
GRAFICO N° 2: “Categorías”



Posteriormente, para la comprensión y profundización de las categorías mencionadas anteriormente, se realizó un esquema descriptivo, donde se presentan las sub-categorías con los elementos que guiarán el proceso de análisis e interpretación de la información obtenida.

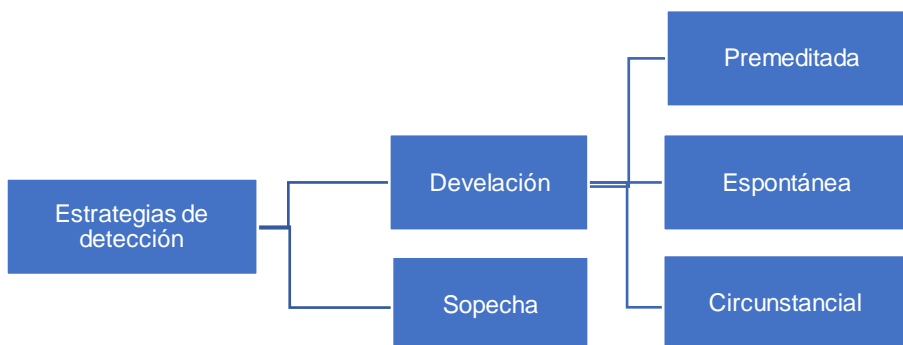
Respecto a la primera categoría, *Situaciones de Vulneración*, se han precisado las siguientes sub-categorías; No Constitutivas de delitos y constitutivas de delitos, la cual se detalla a continuación:

GRÁFICO N°3: “Vulneraciones”



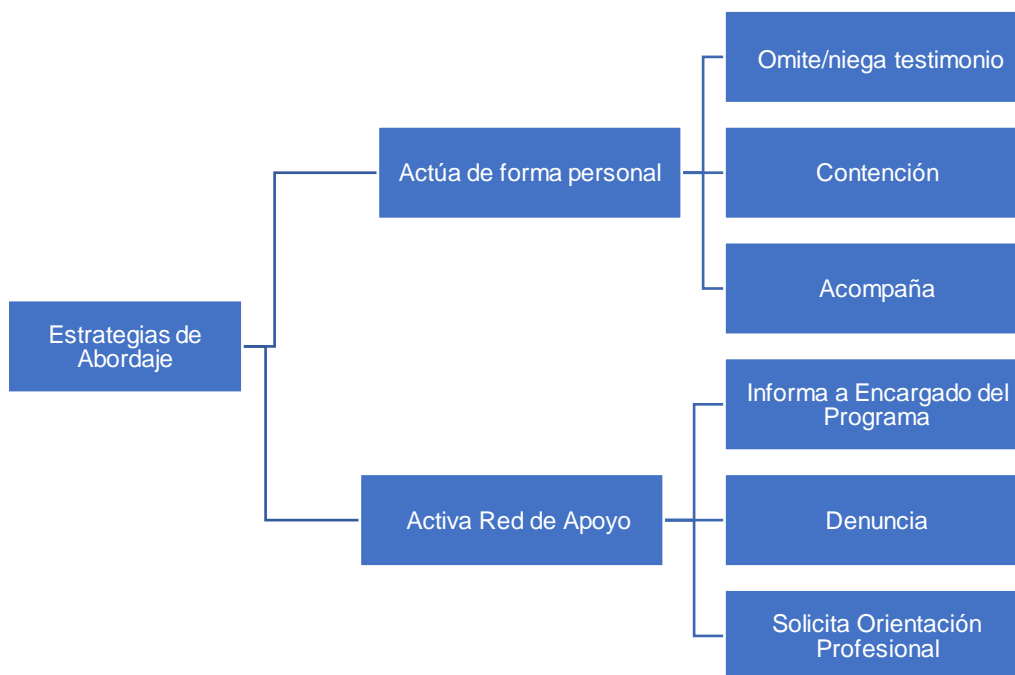
En cuanto a la categoría Estrategias de detección, se puede identificar las subcategorías; Develación y Sospecha.

GRAFICO N°4: “Estrategias”



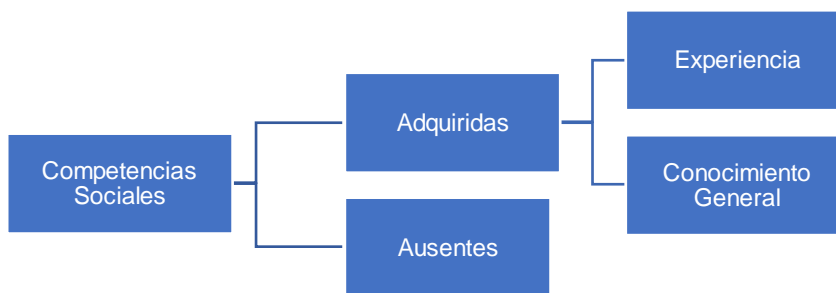
Con respecto a la categoría Estrategias de Abordaje, se subdivide en Actúa de forma personal, Activa Red de Apoyo:

GRÁFICO N° 5: “Acciones”



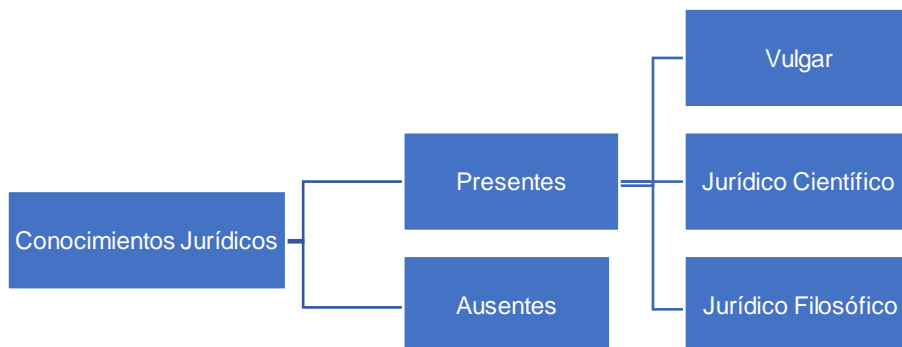
La categoría Competencias sociales, es posible precisar las siguientes subcategorías; Adquiridas y Ausentes, esquematiéndola a continuación:

GRAFICO N° 6: “Competencias”



Por último y referente a la categoría Conocimientos jurídicos, se construyen las subcategorías; presentes y ausentes, la que se estructura de la siguiente manera:

GRÁFICO N° 7: “Conocimientos”



6. RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO

El presente análisis e interpretación de resultados, dice relación a las categorías; Situaciones de Vulneración, Estrategias de detección, Estrategias de abordaje, Competencias Sociales y Conocimientos Jurídicos, las que constituyeron los principales contenidos que refieren las participantes con respecto Formación en temáticas sociales y jurídicas. Es así como se contrastó los aspectos teóricos, que se explicitaron en el marco referencial, con los empíricos obtenidos a partir de la recolección de la información, a fin de abordar y responder a los objetivos planteados y a las preguntas directrices.

Es necesario señalar, la existencia de elementos que se vinculan entre sí, ello queda de manifiesto en este capítulo, pues si bien las categorías se construyen para establecer una estructuración de la información obtenida, éstas se van entrecruzando y complementando unas con otras, dejando entrever que no se puede analizar e interpretar una categoría separada de la otra. Tal como lo señala Morín, citado por Ponce de León (1996: pp 5-6) *“El principio de la complejidad no sólo impide toda teoría unificadora sino que reconoce la imposibilidad de eliminar la contradicción, la incertidumbre, lo irracionalizable... el pensamiento complejo es ante todo un pensamiento que relaciona.”*

Además, para cada categoría, existe información nueva y relevante, considerando las sub-categorías y los elementos que éstas aportan. Ello debido a la complejidad de la realidad y de la temática que se aborda en el diagnóstico participativo, ya que como se señaló anteriormente, la información se entrecruza, se complementa, y no se puede ver separada una de otra, sino más bien, se debió integrarlas, para tener un manejo de las temáticas abordadas, sin que faltase ninguna arista por interpretar. De acuerdo a cada categoría, se presenta a continuación el análisis e interpretación de los resultados;

a. Situaciones de Vulneraciones:

En relación a esta categoría de análisis, que alude a situaciones de vulneraciones, las participantes comienzan por definir el concepto de vulneración, teniendo claridad del significado, pues indican que:

*“... es cuando se pasan a llevar los derechos de los niños”
(Grupo 1).*

*“Vulneración nosotras la entendemos como cuando se le hace daño a una persona, en este caso a los niños, cuando los maltratan, cuando los abusan, cuando los hacen trabajar”
(Grupo 2).*

Nosotras coincidimos con lo que dijeron los otros grupos... y además es cuando a los niños no se les atiende sus necesidades básicas” (Grupo 3).

En relación a las narraciones de hechos vividos con los menores ellas señalan las siguientes:

“A mí me pasó que uno de mis niños me comentó que prefería estar en mi casa porque en la suya sus padres pelean mucho...” (Grupo 3).

“Todos los veranos los niños trabajan en los huertos para juntar sus monedas y comprarse los útiles escolares” (Grupo 2).

“A mí me contaron que un niño, no voy a dar nombre, que está en el programa por segunda vez fue expulsado del liceo y que anda vendiendo drogas... qué puedo hacer, cómo puedo ayudarlo” (Grupo 2).

“la familia de mis niñas son de muy bajos recursos, no traen sus útiles personales y a veces no tienen para comprar materiales, pero ellas son muy buenas estudiantes” (Grupo 3).

“un día uno de mis niños llegó muy contento porque había obtenido un 5.2 de promedio, él venía de una escuela rural donde le iba super bien, pero con el cambio de escuela había bajado sus notas, resulta que me llama el fin de semana y me dice llorando que sus papás se iban a separar y yo me sentí mal, porque lo había enviado a su casa feliz y no poder estar en ese momento con él para abrazarlo y poder contenerlo, me dio mucha pena...” (Grupo 1).

“Yo ahora una niñita trató de matarse el domingo, porque los papás están en la onda de divorcio y la presionaron tanto que la utilizaron para ser testigo de uno de ellos... fue tan fuerte para ella que el domingo trató de matarse” (Grupo 1).

“Los padres involucran a sus hijos en separaciones y les dicen tu no podí ver a tu papá porque estás conmigo o al revés” (Grupo 2).

Al ser consultadas con respecto a cuáles de los casos consideran que deberían realizar una denuncia o de una intervención profesional, las madres tutoras indica principalmente las de alta complejidad o constitutivas de delito:

“el más riesgoso es el de la niñita que trató de matarse” (Grupo 2)

“Sí, de todas maneras, el de la menor que trató de matarse, necesita apoyo de un psicólogo que le ayude a enfrentar la separación y también trabajar con los padres para que no la involucren en sus actos”(Grupo 1).

“Yo creo que también debe ser denunciado el del niño que vende drogas...” (Grupo 3).

b. Estrategias de detección

En cuanto a la categoría Estrategias de detección, éstas aluden al vínculo generado entre ellos, que se traduce en el nivel de confianza que tienen los menores hacia ellas, ya que generalmente les develan situaciones personales de forma espontánea:

“A mí mi niñito me contó que sus padres estaban separándose” (Grupo 3).

“Generalmente sale de ellos el contarnos lo que pasa en sus casas, diciendo que no quieren irse, y preguntan medio en

serio y medio en broma si se pueden quedar el fin de semana” (Grupo 2).

“Cuando recibimos a los niños el primer año llegan como pollito, y ahí nos ganamos la confianza porque les entregamos cariño, les abrimos las puertas de nuestra casa, y todo lo que se hace como familia, durante la semana, se les involucra, y si se hace algo el fin de semana, se les deja para el día lunes que es cuando ellos llegan, y ellos retribuyen ese cariño, nos cuentan sus problemas, sus alegrías, sus penas, hablan lo que no se atreven a decirle a la mamá, nos dicen a nosotras” (Grupo 1).

Sin embargo, también señalan que llegan a conocer a los menores, sus actitudes y comportamientos lo que les permite deducir que algo les pasa, por lo que frente a dicha sospecha deciden preguntarles y entablar una conversación con ellos:

“A veces no nos cuentan, nosotros nos damos cuenta de que algo les pasó” (Grupo 2).

“Nos damos cuenta cuando están tristes, se aíslan, sus ojos están rojos o se van a la pieza, les vemos la carita y sabemos que algo pasó, ahí nos acercamos y les preguntamos si les pasó algo” (Grupo 3).

“A veces en el horario de almuerzo están felices, pero llega la tarde y están calladitos, y ahí nos damos cuenta que tienen un problema porque andan tristes, hablan poco e incluso no comen y uno se preocupa, y actuamos como madre” (Grupo 1).

“...Pasan directo a su pieza, y ahí lo que hago es ir a preguntarle qué le pasa” (Grupo 2).

c. Estrategias de abordaje

De acuerdo a la categoría Estrategias de Abordaje, las madres tutoras enfrentan de distinta forma las situaciones de vulneración, algunas actúan de forma personal realizando principalmente contención, mientras que otras tienen claro que deben informar al encargado del programa cualquier situación que pase con el menor:

“Sabemos que frente a cualquier problema que detectemos debemos acudir donde el asistente social del programa, nos tiene dicho, pero ¿qué pasaría si él no nos acoge? Así como lo ha hecho con tantas demandas que le hemos realizado... ¿dónde debemos acudir? (Grupo 1).

“Muchas veces el Asistente Social no apoya” (Grupo 2).

“...Es verdad, pero él nos tienen dicho que debemos primero solucionar el problema con la familia y después con él” (Grupo 3).

“No sabemos cómo enfrentarlo, es difícil sin conocer la familia, a los papás, nosotros no los conocemos, a veces vienen a dejarlo y otras llegan solo a nuestras casas” (Grupo 3).

“yo le doy tanta palabra de consuelo, de amor” (Grupo 1).

“Tenemos hijos grandes, sabemos cómo tratarlo, porque como ya somos mamás” (Grupo 1).

Al ser consultadas si conocen los programas que existen en la comuna o donde se les ocurría acudir si el Asistente Social del programa no les prestara apoyo ellas tienen claridad que frente a un hecho evidente de vulneración, o constitutivas de delito deben denunciar en Carabineros, pero en los casos de baja y mediana complejidad los abordan en forma personal:

“Yo sé que en caso de abuso, maltrato, hay que denunciar en Carabineros” (Grupo 1).

“A veces nos contamos los problemas entre nosotras mismas, para ver qué podemos hacer” (Grupo 2).

“Yo he escuchado que hay programas que los atienden, pero no sé qué función cumplen” (Grupo 2).

“la OPD atiende niños que han pasado situaciones complicadas, pero no sé cómo ingresan... habría que ir a preguntar” (Grupo 3).

“... el asistente social nos tiene dicho que debemos ir donde él cuando ocurra alguna cosa, pero es tan contradictorio porque no nos da su celular y qué pasa si hay alguna emergencia después del horario de oficina, cómo lo ubicamos... ahí tenemos que esperar hasta el otro día” (Grupo 2).

“A mí me pasó que un menor, como venían las vacaciones de invierno, me dijo que no estaban haciendo nada en la escuela y el jueves agarró su maleta y me dijo que se iba al norte, la mamá no me avisó nada, sin poder comunicarme con ella porque tienen mala señal donde viven para ver si tenía permiso y cómo lo iba a retener, se fue no más, y yo preocupada no hallaba qué hacer, y eran más de las seis y ya no estaba el Asistente Social en la Muni... llamé a la Moni y me dijo que fuera a Carabineros para dejar alguna constancia, por si le pasaba algo en el camino, porque yo soy la responsable en la semana, y justo me devolvió el llamado la mamá y me dice ¡ay! No pensé que tenía que avisarle.” (Grupo 1).

d. Competencias Sociales

En relación a la categoría Competencias Sociales, algunas madres tutoras las tienen adquiridas como parte de la experiencia que manifiestan tener al haber criado a sus hijos y lo que han aprendido por conocimiento general:

“Nosotras tratamos de resolver o apoyar a los niños cuando nos cuentan sus problemas, casi siempre actuamos por experiencia, ya que somos mamás, tenemos nuestros años, y hemos vivido más que los niños por lo que sabemos qué decirles, cómo calmarlos, y a veces ellos solo quieren que los escuchemos” (Grupo 2).

“así es tenemos hijos grandes, sabemos cómo tratarlo, porque como ya somos mamás” (Grupo 1).

“Tenemos claro que cuando descubramos que uno de nuestras niñitas está siendo maltratada, o abusada debemos denunciar” (Grupo 3)

“Además, siempre en la tele uno ve casos... esto que pasó con la guagüita que fue abusada por su padrastro, que no se hizo la denuncia, pobre angelito, yo digo cómo la mamá no se dio cuenta, ni nadie de los que estaba cerca...” (Grupo 1).

e. Conocimientos Jurídicos

De acuerdo a la categoría conocimientos jurídicos, las madres tutoras poseen antecedentes de algunas leyes y de la convención de los derechos del niño, sin embargo refieren que a que no las conocen en profundidad, pues han oído hablar de ellas principalmente en los medios de comunicación:

“Están los derechos de los niños, pero se les olvidaron las obligaciones” (Grupo 1).

“Hay leyes para todo, de ahí a que sean efectivas, es otra cosa” (Grupo 3).

“Yo sé que se les protege a los niños, que hay leyes y reglamentos que orientan el actuar de los jueces, por ejemplo cuando los mandan a hogares, no es porque sí no más” (Grupo 2).

“Sabemos que hay leyes, pero qué dicen esas leyes es más difícil saberlo, pues uno se va enterando a través de la tele o la radio cuando hablan porque algo pasó con algún niño y uno repite como loro lo que escuchó en la tele” (Grupo 1).

Al ser consultadas si han participado alguna vez de algún taller, charla o capacitación en torno a temáticas de infancia, ellas indican que:

“Sólo las que usted nos hacía años atrás” (Grupo 1).

“Yo participé de una en el colegio de mi hija, fueron unos chicos y nos hablaron sobre los derechos y obligaciones de los niños” (Grupo 2).

“Hoy en día está a la orden del día el abuso, yo considero que a los niños hay que hacerles charlas, que si ellos tienen un problema con un padrastro, un tío, hasta con el papá, muchas veces ellos se lo guardan” (Grupo 2).

“Nos hace falta alguien que nos oriente, que nos indique esto se hace así, muchas veces el Asistente Social no apoya, falta el apoyo de un profesional” (Grupo 3).

“Es importante tener, de vez en cuando, charlas de un psicólogo, de un especialista en estos casos del bullying, del acoso, ahora se da, ahora sería ideal de tantas cosas que están pasando” (grupo 1).

7. SOCIALIZACION DEL DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO: VALIDACION DE DATOS Y PROPUESTAS DE TEMATICAS A TRABAJAR

El diagnóstico participativo finalizó con un taller de validación para socializar y retroalimentar las conclusiones del diagnóstico, permitiendo generar la confianza necesaria entre todas las participantes para conocerse, reconocerse y aliarse en torno a intereses comunes, compartiendo los principales resultados del diagnóstico. Con ello, aumentó el grado de conocimiento mutuo y se prepararon para las fases de ejecución del proyecto, que se realizó en un momento posterior.

En este sentido, se hizo la propuesta de trabajar con dos temáticas; vulneraciones no constitutivas de delito, englobando la forma de detección, abordaje y marco jurídico y en segunda instancia con conocer la red de protección de la infancia a nivel nacional y local, sus programas, funciones y formas de acceso.

De esta manera, se busca la pertinencia y viabilidad del proyecto pues se involucra en todo el proceso a las beneficiarias haciéndolas partícipes de cada etapa, mediante la participación, reflexión y apropiación del mismo.

8. CONCLUSIONES GENERALES

En cuanto al problema que dio origen a este diagnóstico ¿Cuáles son las necesidades de formación en temáticas sociales y jurídicas que requieren aprender las mujeres del centro de acción social, madre tutora de San Carlos, que les permita mejorar las estrategias de detección y abordaje de las situaciones de vulneración en los menores pertenecientes al programa Residencia Familiar Estudiantil Junaeb? Las conclusiones que se presentan a continuación, están construidas a partir de los objetivos específicos, cuyos conceptos claves fueron; situaciones de vulneración, estrategias de detección, estrategias de abordaje, competencias sociales, conocimientos jurídicos, respondiendo a través de ellos transversalmente a las preguntas directrices, formuladas al inicio de esta investigación.

Así como también, a partir del trabajo de campo de la información recogida, que sintetizan los aspectos abordados, desde los elementos teóricos, como los entregados por las participantes, triangulando, con todo ello la información disponible.

En primer lugar, se afirma que las madres tutoras tienen claridad de acerca de lo que significa vulneración. Sin embargo, si bien identifican como vulneraciones las situaciones narradas por ellas y que han vivido los menores que están a su cargo, no logran reconocer que éstas son de baja o mediana complejidad y que requieren de la intervención profesional con el fin de evitar que se agudicen, por ejemplo el ser espectadores de violencia intrafamiliar, no tener sus útiles personales ni materiales, el trabajo de los menores en los huertos durante el verano para comprar sus útiles, entre otros.

Asimismo, les es fácil identificar las situaciones constitutivas de delito, pues éstas tienen una mayor connotación en los medios de comunicación y por lo tanto saben que dichos hechos deben ser denunciados, por ejemplo el maltrato infantil y el abuso sexual.

De acuerdo a las estrategias de detección principalmente se debe a las develaciones que los menores realizan de forma espontánea, ya que ellas les brindan un entorno de confianza haciéndolos partícipes de sus actividades familiares y les manifiestan con actos la preocupación por ellos.

Sin embargo, manifiestan que su experiencia como madre les ha ayudado a resolver y/o enfrentar situaciones problemáticas con los menores del programa, por lo que a través de su comportamiento y actitudes sospecha que algo les sucede y comienzan a indagar para poder brindarles la ayuda o contención necesaria.

Respecto a las estrategias de abordaje, las madres tutoras tienen claridad, debido a que se les ha indicado en forma verbal, que frente a cualquier situación que afecte al menor deben informarle al encargado municipal del programa, pero antes deben tratar de solucionarlo directamente con la familia del menor.

Sin embargo, las madres tutoras concuerdan que muchas de ellas no conocen a las familias de origen, ya que los menores llegan solos a sus casas, o los fueron a dejar sus padres y después no los volvieron ver.

Asimismo, indican que frente a una posibilidad de maltrato o abuso sexual si el encargado del programa no actuara, la siguiente red que utilizarían es la denuncia en Carabineros.

Sin embargo, manifiestan desconocer la red local de infancia, pues sólo aluden a Carabineros como instancia para realizar una denuncia. Dicho desconocimiento genera demora en la actuación o denuncia de los hechos tanto los constitutivos de delitos como aquellos considerados de baja o mediana complejidad.

De esta manera, se vuelve a reflejar que los hechos constitutivos de delito son más visibles y tienen mayor connotación que los de baja y mediana complejidad, pues no titubean para solicitar ayuda profesional, es decir se marca un énfasis al actuar en las vulneraciones de alta complejidad, mientras que las categorizadas como no constitutivas de delito, tienden a actuar de forma personal.

En cuanto a las competencias sociales, se logra identificar que poseen habilidades adquiridas por la experiencia y por conocimiento general, ya que resuelven o enfrentan situaciones de vulneración guiándose por sus historias de vida.

Sin embargo, al referirse a las competencias adquiridas por conocimiento general se hace alusión a las vulneraciones constitutivas de delito, por lo que se puede deducir que las competencias sociales relacionadas con las de baja y mediana complejidad se encuentran ausentes, pues no resuelven ni actúan más allá de la contención.

Asimismo, manifiestan que los medios de comunicación y la misma difusión que se realiza para hacer las denuncias giran en torno al maltrato, el abuso sexual y el trabajo infantil, por lo que es atribuible éste desconocimiento a la falta de capacitación y la poca difusión existente en la línea de prevención o alerta temprana.

Aludiendo al conocimiento jurídico se puede indicar que está presente el de tipo vulgar, pues reconocen que los niños, niñas y adolescentes tienen derechos y obligaciones, saben que existen leyes que los protege, pero desconocen la profundidad y el alcance de éstos, pues dicho conocimiento lo han adquirido por la transmisión de boca en boca.

Es necesario señalar, que la minoría manifestó haber tenido una capacitación con respecto a los derechos y obligaciones del niño, pues coincide con que sus

hijos aún se encuentran en etapa escolar y desde el establecimiento educacional les impartieron una charla.

Por último y no menos importante es necesario mencionar el rol que cumplen las madres tutoras del programa Residencia Familiar Estudiantil, pues no siendo funcionarias del Estado, ni autoridad pública, desarrollan algunas de las funciones de protección y tuición del Estado, respecto de los menores y adolescentes, así también como funciones que son propias de las familias.

Las madres tutoras realizan actividades muy importantes con población vulnerable y esto implica un especial cuidado y atención a cómo ellas desarrollan su trabajo, y pese a que intervengan organizaciones, entidades o personas colaboradoras con el sistema público, la responsabilidad del Estado no desaparece en ningún momento, y esto obliga a intervenir en la formación de las madres y prestar atención a las condiciones en las que acompañan a los menores.

9. FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACION

- 1.- Comprobar cuáles han sido las transformaciones producidas como consecuencia de la capacitación de las madres tutoras, que detectan conductas no delictivas que vulneran los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- 2.- Estrategias de prevención que gestionan las situaciones de crisis, que derivan a la red local, como consecuencia de todo esto: qué ha pasado en las vidas de estos niños, niñas y adolescentes, qué ha cambiado.
- 3.- Realizar un diagnóstico o investigación con las familias de origen y los menores beneficiarios del programa Residencia Familiar Estudiantil, para determinar la vulneración de derechos en profundidad y en conjunto con ello plantear lineamientos de intervención.

PARTE 2. FORMULACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

1. FORMULACIÓN DEL PROYECTO: ETAPAS DE INTERVENCIÓN

a. PRIMERA ETAPA: Identificación del Problema

De acuerdo al diagnóstico realizado, se hizo un levantamiento de información a través de observaciones, grupo de discusión, conversaciones y reflexiones con el grupo, identificando los problemas más relevantes que surgieron con mayor presencia en el discurso de las participantes siendo éstos el desconocimiento de las vulneraciones no constitutivas de delito y desconocimiento de la red de infancia.

Sin embargo, y dado a que ambas temáticas se entrecruzan, se decidió trabajar con las dos:

PROBLEMA PRIORIZADO	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA
Desconocimiento de las vulneraciones no constitutivas de delito.	<p>Las madres tutoras señalan no reconocer cuando se está frente a situaciones de vulneración de derechos del niño que no son constitutivas de delito, categorizadas como baja y mediana complejidad, pero que requieren la atención o intervención profesional con la finalidad de evitar su agudización.</p> <p>Más bien su estrategia o abordaje es de contención y confianza hacia el menor que le relata algún hecho o ella detecta alguna situación de desprotección.</p> <p>Es así como las necesidades insatisfechas relacionadas con este problema se deben a la existencia de normalización de actos negligentes y/o de desprotección como por ejemplo negligencia por parte del adulto responsable en la higiene y aseo personal del menor o conductas con atribución correctiva.</p> <p>Asimismo, manifiestan que los medios de comunicación y la misma difusión que se realiza para hacer las denuncias giran en torno al maltrato, el abuso sexual y el trabajo infantil, por lo que es atribuible a este desconocimiento a la falta de</p>

	<p>capacitación y la poca difusión existente en la línea de prevención o alerta temprana.</p> <p>Las consecuencias que trae consigo en la vida cotidiana para las madres tutoras el no tener conocimientos de cuáles son los hechos no constitutivos de delito que requieren intervención profesional, genera que no sepan actuar, ni responder a las necesidades de los menores expuestos a experiencias de transgresión de sus derechos, ya que no manejan estrategias de acción para protegerlos, lo que repercute en la existencia de un bajo número de denuncias de situaciones de vulneración por tener la creencia de que sólo las constitutivas de delito deben ser denunciadas, lo que conlleva al riesgo de que éstas se agudicen al no ser atendidas, aumentando el número de menores víctimas de vulneración.</p> <p>Por lo anterior, las madres tutoras carecen de recursos para resolver y/o enfrentar situaciones de vulneración y del cual ellas pasan a ser testigo de los hechos narrados por los menores o bien que ellas mismas detectan, a través de conversaciones que sostienen con los menores, pero no actúan por el desconocimiento señalado anteriormente.</p>
Desconocimiento de la red de infancia.	<p>Las madres tutoras señalan no conocer la red que les permita recibir orientación pertinente para enfrentar situaciones de vulneración vividas, siendo hasta ahora su actuar más bien de contención, proporcionándoles cariño y confianza a los menores, pues no reconocen que están frente a una vulneración a menos que ésta sea manifestada de forma evidente y que constituye un delito (abuso sexual, maltrato físico, trabajo infantil, entre otros).</p> <p>El grupo Centro de Acción madre tutora de San Carlos, es una institución organizada, que trabaja o desarrolla una labor con menores de edad y no se encuentran insertas ni participan de la red de protección de la infancia existente en la comuna.</p> <p>Por lo anterior, las necesidades insatisfechas relacionadas con el problema tiene relación con el desconocimiento de las políticas públicas en materia de infancia, no conocer cuáles son las prestaciones y</p>

	<p>funciones de los servicios institucionales, generando con ello la demora en la actuación o denuncia de los hechos tanto los constitutivos de delitos como aquellos considerados de baja o mediana complejidad.</p> <p>Lo anterior afecta la vida cotidiana de las madres pues cuando detectan situaciones de vulneración no les permite generar respuestas oportunas a las necesidades específicas de los menores, no pudiendo realizar una articulación de la red local y se remiten a transmitir o informarse entre ellas lo que está viviendo el menor con el ánimo de buscar apoyo, orientación o simplemente como una forma de desahogo.</p>
--	--

b. SEGUNDA ETAPA: Metas

15 mujeres pertenecientes al Centro de Acción Social madre Tutora de San Carlos capacitadas en temáticas sociales y jurídicas sobre vulneraciones de derechos de la infancia durante los meses agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2018.

c. TERCERA ETAPA: Objetivos

Objetivo General:

Fortalecer a las madres tutoras de competencias sociales y conocimientos jurídicos en materia de infancia y adolescencia que les permita identificar situaciones de vulneración no constitutivas de delito, contribuyendo así al mejoramiento de sus estrategias de detección y abordaje.

Objetivos Específicos:

- ✓ Capacitar a las madres tutoras en la detección temprana de situaciones de vulneración no constitutivas de delito ampliando sus conocimientos en materia de infancia y adolescencia.
- ✓ Difundir a las madres tutoras la red de protección local de la Infancia, sus recursos y programas existente en la comuna.

d. CUARTA ETAPA: Población Beneficiaria

Beneficiarios directos: El proyecto de intervención tiene como beneficiarias directa a 15 mujeres pertenecientes al Centro de Acción Social Madre Tutora de San Carlos, quienes tienen un rango de edad entre los 40 y 60 años y que participan activamente de la organización.

Beneficiarios indirectos: Los beneficiarios indirectos serán 45 estudiantes beneficiarios del programa Residencia Estudiantil Junaeb y sus familias de origen.

El proyecto se ejecutará en la Región del Bío Bío, Provincia de Ñuble comuna de San Carlos, en la sede donde se reúnen las mujeres madres tutoras, ubicada en calle Independencia 777 -B interior.

e. QUINTA ETAPA: Definición de actividades

Actividad	Módulo 1: Detección y Prevención temprana de situaciones de vulneraciones de derechos en los NNA
Descripción	<p>El objetivo del presente taller es entregar conocimientos que permitan orientar el accionar de las madres tutoras ante la presunción y/o detección de situaciones de vulnerabilidad de los derechos del niño, niña y adolescente.</p> <p>Para ello, la actividad se subdividirá en las siguientes temáticas a trabajar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -¿Qué se entiende por vulneración de derechos? -Qué se entiende por vulneraciones no constitutivas de delito. -Señales de alerta temprana (indicadores de riesgos). -Protocolo de detección y actuación frente a situaciones de vulneración no constitutivas de delito. <p>De esta manera se abordarán aspectos teóricos y prácticos que les permita detectar no sólo las vulneraciones constitutivas de delito, sino también aquellas categorizadas como baja y mediana complejidad.</p>
Responsable	<p>Faviola Arriagada Sarmiento (Psicóloga)</p> <p>Verónica Villarroel Hernández (Trabajadora Social)</p>

Actividad	Módulo 2: Marco Jurídico y Legal
Descripción	<p>Se busca que las madres tutoras puedan aprehender y ampliar sus conocimientos en materia jurídica, y desarrollen habilidades para abordar eficientemente los casos detectados.</p> <p>La actividad será una invitación a introducirse de manera informada, crítica y por sobre todo con herramientas teóricas necesarias para un abordaje ético, que desde la labor que desempeñan las madres tutoras les permita enfrentar, comprender y proteger a los menores que tienen a su cuidado.</p> <p>Esta actividad se subdividirá en las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derechos y Obligaciones de la infancia - Ley de Menores 16.618 (causales de protección que conciernen a la conducta de padres y adultos responsables y en lo referido a las instancias de protección).

	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 20609 que establece medidas contra la discriminación - Ley de Tribunales de Familia, N° 19.968 (medidas de protección) - Ley penal adolescente - Vulneraciones constitutivas de delitos y no constitutivas de delito
Responsable	José González Meléndez (Abogado)

Actividad	Módulo 3: circuitos de derivación; conociendo la red de infancia
Descripción	<p>Para las distintas vulneraciones de derecho existen diferentes instituciones que abordan dicha temática, de esta manera hay unas que intervienen para evitar que las situaciones de riesgo se agudicen y dañen más a los niños, niñas y adolescentes y otras que cumplen la función de reparación, rehabilitación y reinserción.</p> <p>El objetivo del taller es que las madres tutoras conozcan las instituciones y programas de intervención existentes a nivel Nacional y específicamente las que están implementadas en la comuna de San Carlos, el rol que ellas cumplen en la prevención y protección de los menores y la forma de acceder a ellas.</p> <p>Dicha actividad se subdividirá en las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Oferta de la Red Sename (preventiva, reparatoria y en el trabajo de responsabilización y reinserción, orientado a los jóvenes infractores de ley) - Red de Protección Local de Infancia, - Flujograma de derivación
Responsable	Verónica Villarroel Hernández (Trabajadora Social)

f. SEXTA ETAPA: Cronograma

La sexta etapa a considerar, corresponde al tiempo de ejecución del proyecto, es decir, cuánto tardará en realizarse y ejecutarse. Para ello se construirá un cronograma, el cual permitirá tener un control de las actividades que se están llevando a cabo. Su utilidad es dar cuenta de los eventuales avances y posibles retrasos para una posterior corrección.

Actividad	Módulo 1: Detección y Prevención temprana de vulneraciones de derechos en los NNA
Beneficiarios	15 mujeres pertenecientes al Centro de Acción Social Madre Tutora de San Carlos
Fecha inicio	13.08.2018
Fecha término	31.08.2018

Actividad	Módulo 2: Marco Jurídico y Legal
Beneficiarios	15 mujeres pertenecientes al Centro de Acción Social Madre Tutora de San Carlos
Fecha inicio	10.09.2018
Fecha término	27.09.2018

Actividad	Módulo 3: Circuitos de derivación; conociendo la red de infancia
Beneficiarios	15 mujeres pertenecientes al Centro de Acción Social Madre Tutora de San Carlos
Fecha inicio	08.10.2018
Fecha término	30.10.2018

g. SEPTIMA ETAPA: Presupuesto del proyecto

La etapa de presupuesto del proyecto, consiste en estimar los ingresos y gastos posibles, en un tiempo determinado.

Ítem Recursos Materiales:

Inversión	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Subtotal
Materiales de Oficina	Cartulinas, lápices, hojas tamaño carta, tinta impresora, entre otros	GI	\$100.000	\$100.000
				Total: \$100.000

Ítem Recursos Humanos:

Inversión	Actividad a ejecutar	Costo por Jornada	Total Jornadas	Subtotal
Coordinadora	Talleres	\$35.000	07	\$245.000
Profesional Psicóloga	Talleres	\$20.000	04	\$80.000
Abogado	Talleres	\$25.000	02	\$50.000
				Total: \$375.000

Ítem Equipamiento (Inversión):

Inversión	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Subtotal
Computador	Notebook hp Pavilion x360 en 1 14-ba001la 14Intel core	01	\$ 399.980	\$399.980
Proyector	Portatil Epson Resolución 800x600	01	\$349.990	\$299.990
Impresora	Multifuncional	01	\$79.990	\$79.990
				Total: \$829.960

Ítem Alimentación:

Inversión	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Subtotal
Servicio de Alimentación	Café, té, azúcar, galletas, otros	Gl	\$100.000	\$100.000
				Total: \$100.000

Valor Total del proyecto

Item	Costo total
Recursos materiales	\$ 39.500
Recursos humanos	\$ 375.000
Item Equipamiento	\$829.960
Item Alimentación	\$100.000
Costo Total del Proyecto	\$ 1.344.460

h. OCTAVA ETAPA: Ficha de presentación del proyecto

La última etapa, corresponde a la presentación del proyecto, en donde se elabora un cuadro resumen, el cual da cuenta de los antecedentes de la organización y del perfil del proyecto. Para ello se recomienda utilizar el siguiente modelo (Ficha Presentación de proyectos Fondo Fortalecimiento de la Sociedad Civil, Ministerio Secretaría General de Gobierno):

ORGANIZACIÓN				
Nombre de la organización	Centro de Acción Social Madre Tutora de San Carlos			
RUT de la organización	65.018.368-1			
Personalidad Jurídica	1036 del 5/11/2009	Vigencia (hasta)	5/11/2019	
Domicilio sede organización	Independencia 777 –B interior	Comuna	San Carlos	
Teléfono fijo sede organización	569-87069093 (Mónica Ramírez) 569-75756616 (Luz Bustamante)			
Correo electrónico organización				
N° Cuenta Bancaria	51761714825	Banco	Estado	
Tipo Organización	Ley N° 19.418 de Juntas de Vecinos y organizaciones territoriales y funcionales X	Ley Indígena N° 19.253	ONG Desarrollo	Corporaciones Fundaciones
PROYECTO				
Nombre del proyecto	CAPACITACION DE LAS MUJERES EN TEMÁTICAS SOCIALES Y JURÍDICAS SOBRE VULNERACIONES HACIA LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA. CENTRO DE ACCIÓN SOCIAL MADRE TUTORA DE SAN CARLOS, CHILE.			
Lugar de ejecución	Localidad San Carlos	Comuna San Carlos	Provincia Ñuble	Región Bío Bío

Coordinador del proyecto	Nombre Verónica Villarroel	Teléfono 981409342	Rut 15.699.559-2	Dirección Sargento Aldea 795 San Carlos
Objetivos del proyecto	<p>Objetivo General: Fortalecer a las madres tutoras de competencias sociales y conocimientos jurídicos en materia de infancia y adolescencia que les permita identificar situaciones de vulneración no constitutivas de delito, contribuyendo así al mejoramiento de sus estrategias de detección y abordaje.</p> <p>Objetivos Específicos: Capacitar a las madres tutoras en la detección temprana de situaciones de vulneración no constitutivas de delito ampliando sus conocimientos en materia de infancia y adolescencia.</p> <p>Difundir a las madres tutoras la red de protección local de la Infancia, sus recursos y programas existente en la comuna.</p>			
Descripción del proyecto	<p>El proyecto consiste en proporcionar a las madres tutoras de estrategias necesarias para detectar y/o enfrentar situaciones de vulneración en los menores del programa Residencia Familiar Estudiantil.</p> <p>Las actividades que se proponen son las siguientes:</p> <p>Módulo 1: Detección y Prevención temprana de vulneraciones de derechos en los NNA. Módulo 2: Marco Jurídico y Legal Módulo 3: Circuitos de derivación, conociendo la red de infancia</p>			
Periodo de ejecución	El proyecto se ejecutará durante los meses de agosto a noviembre (4 meses)			
Costo total del proyecto	\$1.344.460.-			

II. EJECUCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se ejecutará durante los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2018. Las actividades se desarrollarán de acuerdo a lo planificado en el cronograma de actividades, donde se realizarán 4 talleres dos veces al mes. Durante la ejecución del proyecto se realizará evaluaciones de procesos, con la finalidad de poder modificar las actividades, recurso y lo que sea necesario para el logro de los objetivos.

Asimismo, se contempla evaluación ex – post al finalizar la ejecución del proyecto.

2. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Cohen y Franco (1988), citados por Di Virgilio y Solano (2012: p39) señalan que *“evaluar es fijar el valor de una cosa, para hacerlo se requiere efectuar un procedimiento mediante el cual se compara aquello a evaluar respecto de un criterio o patrón determinado”*, permitiendo *“enriquecer el análisis de las fortalezas y debilidades de los programas y de los impactos que éstos generan en las condiciones de vida de esas poblaciones.”* (Siempre y Unesco 1999: p.93).

Por lo anterior, la evaluación del proyecto Capacitación de las mujeres en temáticas sociales y jurídicas sobre vulneraciones hacia la infancia y adolescencia, Centro de Acción Social madre tutora de San Carlos, Chile, tal como lo menciona Ander- Egg (2000) está:

“encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante en que apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizarán, con el propósito de producir efectos y resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados”.

De esta manera, la evaluación será participativa pues se contempla la participación de todas las personas involucradas directamente en la ejecución del proyecto.

Por lo anterior, se encuentra pertinente realizar una evaluación de proceso, y una evaluación ex – post.

Con respecto a la primera, es decir, **evaluación de procesos**, *“es un tipo de evaluación de programa dirigida a tratar de entender la forma en que las*

actividades del programa fueron implementadas. Las evaluaciones de proceso buscan determinar los procedimientos utilizados, los problemas que se encontraron, las estrategias utilizadas exitosamente y su razón” (Aubel, J. 2000: p14)¹⁷.

De esta manera, al finalizar cada módulo de las actividades planteadas se aplicará un cuestionario de satisfacción que permita medir la opinión de las mujeres respecto del dinamizador/capacitador del proyecto, las instalaciones, los materiales didácticos, recoger información con respecto si los tiempos están siendo los establecidos, si se han ido desarrollando de la forma como estaban planificadas las actividades de capacitación, la participación de los usuarios, entre otros, permitiendo realizar los ajustes y cambios que sean necesarios, lo cual evitará que fallas y problemas que se estén presentando perjudiquen el desarrollo del proyecto y de esta forma cumplir con los objetivos trazados, rectificando lo preciso y reforzar lo positivo cuando sea necesario.

Con respecto a la **evaluación ex-post**, se define como

“un estudio que se realiza después de que el programa ha terminado, con la finalidad de establecer si se obtuvieron o no los resultados esperados y los factores que actuaron en una u otra dirección. Implica la indagación y valoración de los resultados finales e impacto del programa, con el propósito de conocer la eficiencia, eficacia y efectividad de la inversión social y saber si el programa modificó las condiciones de vida de la población beneficiaria.” (Briones, G. 1985, p.6)

La evaluación de ex - post, se realizará un mes después de finalizado el proyecto con el fin de conocer el alcance de los resultados, los niveles de capacitación logrados, si las madres tutoras consideraron importante el desarrollo de las actividades, la manera en que el proyecto afectó a las beneficiarias, si surgieron resultados no esperados, si las actividades propuestas fueron desarrolladas en los plazos establecidos, revisión del

¹⁷ Aubel, J. (2000). Manual de Evaluación Participativa: Involucrando a los participantes del programa en el proceso de evaluación (2 ed.). Child Survival Technical Support y Catholic Relief Services

presupuesto y evaluar la continuidad del proyecto, pues dicha evaluación pondrá al descubierto la eficiencia y eficacia del proyecto.

Con respecto a la recolección de información, se utilizarán instrumentos como las encuestas y pruebas de contenido, además de la observación.

En relación a las encuestas de satisfacción de las madres tutoras se contemplará preguntas que les permitan reflexionar sobre el alcance del proyecto, los objetivos trazados, si se van apropiando de los conocimientos proyectados, permitiendo medir el grado de adherencia a la actividad, cómo han recibido la información suministrada, cómo la incorporan a su trabajo.

Con respecto a las pruebas de contenidos, se pretende aplicar los casos que se utilizaron durante la recolección de información para el diagnóstico y que permitió obtener información sobre las necesidades de capacitación y con la finalidad de poder verificar el real avance de los conocimientos adquiridos a través de la ejecución del proyecto en las madres tutoras, en relación con los factores que se pretenden modificar en ellas, como por ejemplo el aprendizaje alcanzado, clarificación de conceptos, conocimiento de la red local y circuito de derivación entre otras.

Asimismo, serán fuentes de información las fichas de registro (asistencia, realización de actividades, entre otras).

A partir de todo lo anterior, será considerado tanto el enfoque Cualitativo como el Cuantitativo. El enfoque cualitativo permitirá conocer e interpretar la realidad de las madres tutoras, desde las interacciones que se generan, la motivación y el significado que ellas le atribuyen al proyecto, es decir, el que puedan acceder a capacitaciones en temáticas jurídicas y sociales, su reacción al sentirse partícipes del proceso, la importancia que tiene desarrollar habilidades y conocimientos que les permiten tener un manejo adecuado cuando estén frente a situaciones de vulneración, conociendo la interpretación de las madre tutoras,

y si el proyecto contribuyó positivamente o negativamente en éstas y a la solución del problema.

Mientras que el enfoque cuantitativo permitirá explicitar la naturaleza de los indicadores, como % de asistencia a los talleres, grado de participación, grado de motivación, N° de jornadas, N° de horas capacitadas, entre otros que permitirán cuantificar y medir las habilidades, actitudes y capacidades de los beneficiarios a través de los resultados que se obtengan de los instrumentos de recolección de la información aplicados, lo que dará un promedio de las preguntas realizadas para visualizar si se está cumpliendo con los resultados esperados.

Por lo tanto, el llevar a cabo estos tipos de evaluaciones van a permitir conocer el avance, desarrollo de las actividades, obtener información necesaria para tomar decisiones correctas y la comprensión de los resultados esperados. Así como también, intentar probar que los cambios que se produjeron fueron efectivamente producto de la implementación del proyecto y no de factores ajenos o externos a éste.

a. CRONOGRAMA DE EVALUACIÓN

Fecha	Evaluación de Procesos
31-08-2018	Módulo 1: Detección y Prevención temprana de vulneraciones de derechos en los NNA
27-09-2018	Módulo 2: Marco Jurídico y Legal
30-10-2018	Módulo 3: Circuitos de derivación; conociendo la red de infancia

Fecha	Evaluación de ex – post
30-11-2019	Aplicación de Caso y Encuesta Final

3. CUADRO RESUMEN

La formulación, ejecución y evaluación del proyecto se puede sintetizar en el siguiente cuadro

	Pregunta	Respuesta
Formulación de proyectos	¿Qué vamos a hacer?	Nombre del Proyecto: <i>“CAPACITACION DE LAS MUJERES EN TEMÁTICAS SOCIALES Y JURÍDICAS SOBRE VULNERACIONES HACIA LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA. CENTRO DE ACCIÓN SOCIAL MADRE TUTORA DE SAN CARLOS, CHILE”.</i>
	¿Por qué lo vamos a hacer?	Fundamentación del proyecto: Es necesario que las madres tutoras conozcan cuándo los menores sufren vulneraciones y que, por no ser constitutivas de delito, no trascienden, pues desconocen las estrategias de abordaje para enfrentar dicha situación, por lo que es necesario capacitarlas en temáticas socio jurídicas, con la finalidad de evitar su agudización, haciendo de esta manera que la derivación sea oportuna y en el lugar correcto para facilitar el procedimiento de las instituciones respectivas. Por lo anterior, es necesario mejorar sus funciones tuitivas, considerando que ellas tienen la responsabilidad ética y moral con los menores, por lo que su labor exige una formación permanente, tratándose de colectivos vulnerables e indefensos, en la mayoría de las ocasiones
	¿Para qué lo vamos a hacer?	Objetivo General: Fortalecer a las madres tutoras de competencias sociales y conocimientos jurídicos en materia de infancia y adolescencia que les permita identificar situaciones de vulneración no constitutivas de delito, contribuyendo así al mejoramiento

		<p>de sus estrategias de detección y abordaje.</p> <p>Objetivos Específicos: Capacitar a las madres tutoras en la detección temprana de situaciones de vulneración no constitutivas de delito ampliando sus conocimientos en materia de infancia y adolescencia.</p> <p>Difundir a las madres tutoras la red de protección local de la Infancia, sus recursos y programas existente en la comuna.</p>
	¿Dónde vamos a hacer?	<p>El proyecto se realizará en la comuna de San Carlos, Provincia de Ñuble, Región del Bío Bío.</p> <p>Específicamente en la sede del Centro del Acción Social, madre tutora de San Carlos, ubicada en calle Independencia 777 B interior.</p>
	¿Cómo vamos a hacer?	<p>El proyecto consiste en proporcionar a las madres tutoras de estrategias necesarias para detectar y/o abordar situaciones de vulneración en los menores beneficiarios del programa Residencia Familiar Estudiantil.</p> <p>Las actividades que se proponen son las siguientes:</p> <p>Módulo 1: Detección y Prevención temprana de vulneraciones de derechos en los NNA. Módulo 2: Marco Jurídico y Legal Módulo 3: Circuitos de derivación, conociendo la red de infancia</p>
	¿Quiénes vamos a hacer?	<p>Faviola Arriagada Sarmiento (Psicóloga) José González Meléndez (Abogado) Verónica Villarroel (Trabajadora Social)</p>
	¿Cuándo vamos a hacer?	<p>4 meses (desde agosto a noviembre de 2018)</p>
	¿Qué necesitamos	<p>Recursos Materiales: (Artículos de Librería) Recursos Humanos (Coordinadora, Abogado, Trabajadora Social)</p>

	para hacer el proyecto?	Ítem Equipamiento (notebook, proyector, impresora) Ítem Alimentación (café, té, azúcar, galletas, entre otros)
	¿Cuánto va a costar el proyecto?	1.344.460
Ejecución del Proyecto	¿Cómo se está ejecutando el proyecto?	El proyecto se está ejecutando de acuerdo a un cronograma de actividades, el que contempla que cada actividad a desarrollar se subdivide en temáticas que serán abordadas en dos sesiones mensuales.
Evaluación del Proyecto	¿El proyecto cumplió los objetivos?	El proyecto contempla una evaluación participativa, pues se considera que las madres tutoras tienen una oportunidad para ofrecer sus comentarios y sugerencias sobre el proyecto y, si procede, para influir en su desarrollo. De esta manera, se evalúa el nivel de implicación de las beneficiarias en el proyecto y la forma en que se ha implementado la estrategia para la participación. De esta manera, es necesario realizar una evaluación de procesos con la finalidad de realizar modificaciones, correcciones o incorporar nuevas actividades durante la ejecución del mismo. Así como también se contempla una evaluación ex - post para medir el cumplimiento de los objetivos, los recursos utilizados, el cronograma de actividades y fundamentalmente recoger desde las beneficiarias los aspectos positivos y negativos de la ejecución del proyecto.
	¿Para qué sirve la evaluación del proyecto? ¿Hay posibilidades de mejora?	La evaluación participativa constituye una instancia para que las madres tutoras tengan la oportunidad de aprender y contribuir a la mejora del proyecto. Por tanto, el seguimiento y evaluación del proyecto tiene como propósito mejorar la eficiencia y efectividad en el manejo de actividades y cumplimiento de los objetivos

		planteados, permitiendo tomar las medidas necesarias para resolver problemas, haciendo los ajustes necesarios en los objetivos y actividades planteadas.
--	--	--

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ander Egg, E. (1991). *Introducción a la Planificación*. Madrid: Siglo XXI.

Ander- Egg, E. (2000). *Metodología y práctica de la Animación Sociocultural*. Madrid: CCs.

Arias, V. et Al. (2006). Un Acercamiento a la Producción de Conocimientos de las/os Trabajadoras/es Sociales Chilenas/os: Condiciones que Inciden para su Consecución. *Tesis inédita de Grado*. Universidad Católica de Temuco, Chile.

Bavaresco, A. (2006.). *Proceso Metodológico en la Investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación*. (5 ta ed.). Venezuela: Ediluz.

Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad*. Colombia: McGraw-Hill.

Briones, G. (1985). *Evaluación de Programas Sociales*. Santiago, Chile: PIIE.

Capella, C. (2010). Develación del abuso sexual en niños y adolescente: un artículo de revisión. *Chilena de psiquiatría y neurología de la infancia y adolescencia*, 1-89.

Capella, C. (2011). Hacia narrativas de superación: El desafío para la psicoterapia con adolescentes de integrar la experiencia de agresión sexual a la identidad persona. *Tesis inédita de doctorado*. Universidad de Chile, Santiago, Chile..

Consejo Nacional de la Infancia. (2015). *Política Nacional de Niñez y Adolescencia: Sistema Integral de Garantías de Derechos de la Niñez y Adolescencia 2015-2025*. Chile: Gobierno de Chile.

Di Virgilio, M., y Solano, R. (2012). *Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales / María Mercedes Di Virgilio y Romina*. Buenos Aires: Fundación Cippec.

Duarte, K. (2011). Niñez y Juventud, Seminario Nacional: Vulnerabilidad y Derecho en la Niñez y Juventud Chilena. Conferencia Episcopal: Santiago, Chile.

Espinoza, M. (1987). *Programación: Manual para trabajadores sociales*. Argentina: Humanitas.

- FOSIS. (1993). *Promoviendo el Desarrollo Local*. Santiago: Gobierno de Chile.
- GHeidegger, M. (2006). *Introducción a la fenomenología de la religión*. Mexico: Siruela.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. Santiago: McGraw-Hill.
- Krueger, R. (1991). *El grupo de discusión: Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Pirámide.
- Mayorga, F. y Tójar, C. (2004). El grupo de discusión como técnica de recogida de información en la evaluación de la docencia universitaria. *Revista Fuentes*, 5, 1-15.
- Ministerio de Salud. (2013). Guía Clínica: Detección y primera respuesta a niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato por parte de familiares o cuidadores. (pág. 20). Chile: Gobierno de Chile.
- Ponce de León, R. (1996). Una aproximación al pensamiento de Edgar Morín. *IV*(28).
- Prieio, D. (1998). *El autodiagnóstico comunitario e institucional*. Argentina: Humanitas.
- Salamanca, A. y. (2007). El diseño de la investigación cualitativa. *Nure investigación*, 26, 1-6.
- Sampieri, R. (2006). La elaboración del marco teórico: revisión de la literatura y construcción de una perspectiva teórica en metodología de la investigación. México: McGraw-Hill
- Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales (Siempro), Banco Mundial, Secretaría de Desarrollo Social y Unesco. (1999). Gestión integral de programas sociales orientada a resultados. *Manual Metodológico para la Planificación y Evaluación de Programas Sociales*, 1-142. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica de Argentina.
- Straus, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Subsecretaria General de Gobierno. (2013). *Elaboración de Diagnósticos Participativos* (Vol. 5 Serie). Santiago, Chile.

Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España: Paidós, Ibérica.

ANEXOS

REGISTRO FOTOGRÁFICO



